

07.11. 2012

Mobile CRM Anwendungen auf dem Prüfstand - alles nur ein Hype?

Von RebelWilson

(Steinhausen) Mobile CRM-Anwendungen sind aus dem Unternehmensalltag nicht mehr wegzudenken. Die Mehrheit der europäischen Unternehmen ist davon überzeugt, dass eine Verwendung verschiedener mobiler Applikation eine Verbesserung der Kundenzufriedenheit und eine Produktivitätssteigerung der Aussendienstmitarbeiter zur Folge hat.

Mobilität auf dem Prüfstand

Mobilität ist ein wichtiges Kriterium, um in einer vom ständigen Wettbewerb geprägten Unternehmenswelt bestehen zu können. Die in der Vergangenheit eingesetzten CRM-Systeme waren, aufgrund der technischen Restriktionen, wenig erfolgreich und wurden vom Kundenservice vernachlässigt. Eine einfache Auslagerung bestehender Backoffice-Lösungen auf mobile Datenspeicher reichte nicht aus, um die Vielfalt der einzelnen Funktionen kundengerecht darzustellen. Die Verbindungen der klassischen Laptops mit Mobilfunkkarte waren zu störanfällig und für den Aussendienst nicht konzeptioniert. "Die richtige Aufbereitung bestehender Kundendaten war in der Vergangenheit durch fehlende technische Möglichkeiten schwierig und stellte für die Unternehmen ein erhebliches Problem dar", so Silvan Wyser, Marketingleiter der GIA Informatik AG. Durch die Fortschritte in der Produktion mobiler Technologien hat sich dieses Bild schlagartig geändert. Formate wie das iPad haben das Kundenmanagement revolutioniert und neue Wege geöffnet. Aufgrund der hohen Akkulaufzeit war es nun möglich, ständig online und mit den Mitarbeitern in Kontakt zu bleiben. Änderungen in den Kundendaten sind nun für den

Aussendienstler sofort abrufbar und können via Echtzeit in das Unternehmensnetzwerk eingespielt werden. Kundentermine, Gesprächsnotizen oder ganze Bestellprozesse können mit verschiedenen mobilen Applikationen verwaltet werden.

Das Potenzial nutzbar machen

Durch die technische Ausgestaltung des mobilen Internets stehen Unternehmen aber auch vor neuen Herausforderungen. Die Divergenz zwischen Datensicherheit und Verfügbarkeit wird kontrovers diskutiert. Mittlerweile speichern viele Unternehmen die Kundendaten in der Cloud und verringern somit die Kosten für eine IT-Infrastruktur und deren Wartung. Allfällige Mängel in Prozessen können somit gezielter erkannt und Gegenmassnahmen eingeleitet werden. "Ein Vorteil der mobilen CRM-Anwendung ist die Vernetzung zwischen den Aussendienstmitarbeitern und der Vertriebszentrale", so Wyser weiter. "Die Bearbeitung von Kundenwünschen erfolgt somit schneller, effektiver und ohne Störquellen." Viele Unternehmen erkennen mittlerweile das Potenzial mobiler CRM-Anwendungen und denken aktiv über eine Mobilisierung bestehender Applikationen nach. Um dies zu bestätigen befragte das BSI Business Systems Integration die Teilnehmer auf dem 12. Swiss CRM Forum im Juni 2012 zu den CRM-Trends und Perspektiven auf dem Markt. Rund ein Drittel der Befragten gaben an, bereits über eine mobile Anwendung zu verfügen. Das sich dieser Tenor mit der Marktentwicklung deckt, ist keine Überraschung. Die Erweiterung der mobilen CRM-Anwendungen wird sich noch beschleunigen und dazu führen, dass unser Notebook durch Tablet-PC oder noch effizientere Mobiltelefone abgelöst wird. Das "Homeoffice" wird für Unternehmen immer attraktiver und bietet die Möglichkeit, bestimmte Ressourcen, wie Büromiete oder Stromkosten, zu verringern. "Die Mobilität darf nicht auf Kosten der Lebensqualität unserer Mitarbeiter gehen, ist aber eine Chance, bestehende Potenziale zu entwickeln und das Marketing in Unternehmen effizienter zu gestalten, so Patrick Müller, Inhaber der CRM-Beratung iTrust.

Über die Organisation:

Die Nutzung der mobilen Applikationen ist in den meisten Unternehmen nicht mehr ersetzbar. Einzig einige Stolpersteine bei der Datensicherheit und Verarbeitung von Kundendaten müssen von den Entwicklern noch behoben werden.

Pressekontakt:

Pressekontakt:
Online Marketing AG
Hinterbergstrasse 58
6312 Steinhausen
online-marketing.ch
pressrelease.om@gmail.com

Firmenportrait:
www.gia.ch

Kategorie

IT & Software & Neue Medien

Source URL: <https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/mobile-crm-anwendungen-dem-pruefstand-alles-nur-ein-hype>