



**ISC**

Business Technology AG



Smart Systems.  
Premium Solutions

**ROSIK Mittelstandsforum 28. Juli 2009**



**Erfolgreiche CRM-Einführung in  
kleinen Unternehmen mit easyCRM™  
auf Basis von SAP CRM 2007**



**ISC AG**

Innovative Systems Consulting





# *Unternehmensinformation*

- Gegründet 1998 als GmbH
- Umwandlung in eine AG im Jahr 2000
- seit Mitte 2006 über die Holding ISC Business Technology AG Listing an der Börse
- Fokus auf IT Unternehmungsdienstleistungen
- Neutrale Beratungen, technische Implementierung z.B. mit SAP
- Projekt-Schwerpunkte liegen im Bereich Logistik, Rechnungswesen und CRM
- Branchenlösungen für Industrie, Gesundheitswesen, Handel, Verbände und Banken
- Rund 100 Mitarbeiter, Firmensitze in CH-Zug und D-Rosenheim sowie Büros in den Ballungsräumen D-München, D-Frankfurt, D-Düsseldorf, D-Hamburg, D-Rosenheim, CH-Zürich, CH-Winterthur, Rumänien



ISC

Business Technology AG



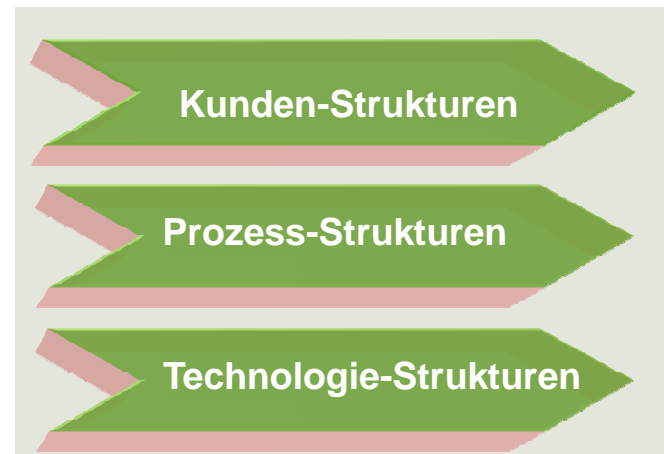
# Agenda

- Was ist CRM
- Warum scheitern CRM Projekte?
- Was die Einführung von CRM betrifft
- Was ist **easyCRM™**?
- Welche Unternehmen führen **easyCRM™** ein?
- Typischer Projektablauf bei der Einführung von **easyCRM™**
- Voraussetzungen und Inhalte für die Implementierung
- Zusammenfassung: Wesentliche Erfolgsfaktoren bei der CRM Einführung



## *Was ist CRM*

CRM ist die Strategie, die Unternehmensprozesse ganzheitlich an den Bedürfnissen der Kunden auszurichten und dabei die Rentabilität nicht aus den Augen zu verlieren!





## *Warum scheitern CRM-Projekte?*

„Mehr als 70% aller CRM Projekte werden als Misserfolg betrachtet“

*Booz Allen Hamilton, 2002*

### **Die häufigsten Scheiterungsgründe sind:**

- Fehlende Akzeptanz bei Mitarbeitern
- Schlechte Koordination und Kommunikation
- Mangelnde Planung
- Nicht fest definierter Umfang
- Halbherzige Umsetzung
- Falsche oder ungenügende Einbindung der Mitarbeiter

*Roland Berger / Gartner Group, 2002*

*In den seltensten Fällen ist die Technik schuld am Abbruch eines CRM Projekts!  
Vielmehr wird anfangs die Komplexität der Thematik unterschätzt.*



ISC

Business Technology AG



## *Was die Einführung von CRM betrifft*

In erfolgreichen CRM Projekten geht es lt. Barton Goldberg

zu 20% um die Technologie

Zu 30% um die Prozesse und

Zu 50% um den Menschen der damit arbeitet

*Schliesslich haben Ihre Kunden, um die es ja bei CRM geht, nicht Kontakt mit einem System, sondern den Mitarbeitern Ihrer Firma!*



## *Was ist easyCRM™*

- **easyCRM™** ist eine Branchenlösung basierend auf SAP CRM
- **easyCRM™** gibt Best-Practice-Prozesse vor, die mit der Einführung an das Unternehmen angepasst werden
- **easyCRM™** verfügt über eine einfach zu bedienende Web Oberfläche
- **easyCRM™** wird mit einem bestehenden SAP ERP System integriert und übernimmt von dort die Daten
- **easyCRM™** kann innerhalb von 6 Wochen eingeführt werden



## *Welche Unternehmen führen easyCRM™ ein*

- **easyCRM™** kommt vor allem bei kleinen und mittleren Unternehmen aus der Industrie, dem Bau- und Objektgeschäft und Vereinen bzw. Verbänden zum Einsatz
- **easyCRM™** ist ideal für eine Benutzeranzahl zwischen 20 und 100 Benutzern
- **easyCRM™** wird vor allem von Unternehmen eingeführt, die im CRM Umfeld mit ‚Best Practice‘ Prozessen starten wollen und die bewusst auf eine aufwändige Prozessanalyse und -designphase verzichten



# Typischer Projektablauf bei einer Einführung von easyCRM™

Unsere easyCRM™ Einführungen laufen wie folgt ab

(Beraterseite)

- Projektsetup
- Implementierung Templateprozesse
- Fit-Gap Workshops am System
- Vitalisierung des Systems
- Abnahmetests
- 

**Aufsetzen**

(Kundenseite)

- Projektsetup
- Erstellen von Prozesscases
- Fit-Gap Workshops
- Erstellen von Testcases
- Testen des Systems
- Erstellen von Schulungsdokumenten
- Schulung Enduser

**Umsetzen**

- Go Live Vorbereitungen
- Go Live
- Go Live Support

**Einsetzen**

- Go Live
- Begleitung der Benutzer



# *Voraussetzungen und Inhalte für die Implementierung easyCRM™*

## Projektsetup

- Inhalte
  - Definition Projektscope
  - Definition Projektrollen
  - Projektfeinplanung
  - Information aller Beteiligten
- Wichtige Erfolgsfaktoren
  - Identifikation von Schlüsselpersonen
  - Integration der Fachabteilung als tragende Rolle im Projekt
  - Identifikation des ‚What’s in it for me‘ für alle Beteiligten
  - Frühzeitiges Kommunizieren und Setzen von (realistischen) Erwartungshaltungen



## *Voraussetzungen und Inhalte für die Implementierung easyCRM™*

### Definitionsphase / Workshops / Umsetzung

- Inhalte
  - Workshop zur Feinabstimmung des Prozesses
  - Detaillierte Definition des Scopes
  - Umsetzung der Anforderungen im System
- Wichtige Erfolgsfaktoren
  - Qualifizierte Teilnehmer, die auch innerhalb des Kollegenkreises akzeptiert sind
  - Workshopleiter mit Erfahrung im Business und in der IT
  - Vorstellung der Prozesse nach dem Schema
- Was bringt der Prozess
- Wie läuft dieser im System ab
- Was sind die Resultate
  - Aufnahmen der Ergänzungen inkl. nachfolgendem Protokoll



## *Voraussetzungen und Inhalte für die Implementierung easyCRM™*

### Testen und Schulungen

- Inhalte
  - Erstellen von Testscripts
  - Testen und Abnahme des Systems
  - Erstellen von Schulungsunterlagen
  - Schulung der User
- Wichtige Erfolgsfaktoren
  - Konzentration auf den Prozess und die darauf basierenden Resultate
  - Sicherstellen, dass der angestrebte Benutzernutzen existiert
  - Konzentration auf das Wichtige, Priorisierung beim Testen und der Schulung
  - Testen und Schulen anhand der Prozesse und späteren Aufgaben (ebenso die Dokumentation)
  - Schulung zeitnah zum Go Live durchführen (max. 10 Tage)



## *Voraussetzungen und Inhalte für die Implementierung easyCRM™*

### Go Live Vorbereitung und Go Live

- Inhalte
  - Anbindung prod. Go Live
  - Datenmigration (soweit notwendig)
  - Aufschaltung der Benutzer
  - Go Live Support
- Wichtige Erfolgsfaktoren
  - Datenqualität ist Userakzeptanz
  - Betreute erste Schritte im System
  - Vorhandensein eines Supportkonzepts
  - Schnelle Reaktion innerhalb der ersten Produktivwoche



## *Voraussetzungen und Inhalte für die Implementierung easyCRM™*

### Projektbegleitende Tätigkeiten

- Inhalte
  - Integration des CRM in die Unternehmensziele
  - Change Management
  - Bereitstellen der Ablauforganisation
    - Mit CRM wird kein System, sondern ein Prozess eingeführt
    - Ein Prozess kann nur bei klarer Zuständigkeit funktionieren
- Wichtige Erfolgsfaktoren
  - Herausstellung der Wichtigkeit der CRM Prozesse im Rahmen des Unternehmens
  - Frühe und dauerhafte Kommunikation bezüglich der Prozesse und der Umsetzung
  - Integration des Managements in das Projekt



## *Zusammenfassung: Wesentliche Erfolgsfaktoren bei der CRM Einführung*

- Klare Definition der Strategie und Ziele
- Top Management Involvement
- Rechtzeitiges Einbeziehen des menschlichen Faktors
- Change Management von Anfang an
- Übergabe des Projekts in die Organisation
- Ausreichende Bereitstellung kompetenter interner Ressourcen
- Kurze Entscheidungswege
- Nicht nur technologisch kompetente Partner
- Qualität der eigenen (Kunden-)Daten
- „Think big – start small“



**ISC**

Business Technology AG



Vielen Dank ....

... für Ihre Aufmerksamkeit

Wie können wir Ihre Unternehmung unterstützen?