

Spezialistengespräch: Andreas Schmidt, VSB Solutions

„Workflow-Automation erhöht die Transparenz“

Hunderte von Dokumenten, Formularen und Anträgen, die erfasst, geprüft, weitergeleitet und genehmigt werden müssen, prägen das Tagesgeschäft in Unternehmen. Hier kann das Zusammenspiel von CRM-Lösungen mit Collaborations-Funktionen erstaunliche Effizienzvorteile bieten. Andreas Schmidt, Geschäftsführer von VSB Solutions, kommentiert im Gespräch mit dem Midrange Magazin (MM) derartige Integrationsansätze



Andreas Schmidt,
Geschäftsführer
von VSB Solutions
Quelle: VSB Solutions

MM: Welche Vorteile kann eine saubere Definition und klare Automatisierung eines CRM-Workflows nach sich ziehen?

Schmidt: Workflow-Automation erhöht grundsätzlich die Transparenz über aktive Prozesse im Unternehmen und verringert die Durchlaufzeiten. Ebenso wird verhindert, dass Formulare oder Vorgänge ungewollt liegen bleiben. Im klassischen Papier-Workflow lauern Gefahren wie der Verlust des Papiers oder Verzögerungen durch Papierstapel, in denen sich kein Vorgang automatisch eskaliert, wenn dieser zu lange liegt. Besonders wenn es sich um kundenbezogene Vorgänge im CRM handelt, ist eine schnelle Reaktionszeit und Auskunftsfähigkeit über aktive Vorgänge gegenüber dem Kunden sehr wichtig und schafft Vertrauen und Kundenzufriedenheit.

MM: Welche Clients sind heutzutage zu unterstützen?

Schmidt: Gerade im Umfeld von CRM und Collaboration ist die Unterstützung mobiler Mitarbeiter sehr wichtig. Eine Browseroberfläche ist daher heute

Pflicht, ebenso die Unterstützung mobiler Endgeräte wie Smartphones und Tablets. Bei letzteren unterscheiden wir noch zwischen einer nativen App, die dann auch eine Offline-Fähigkeit durch Synchronisierung der notwendigen Datensätze bietet und einer responsiven Browseroberfläche, die besonders auf die Belange von Touch-Geräten und kleineren Bildschirmen ausgelegt ist. Hier steht dann die geringere Bandbreitennutzung, die optimierte Darstellung auf kleinen Bildschirmen und die Touch-Bedienung im Vordergrund und weniger eine grafisch aufpolierte Darstellung.

MM: Wie profitieren Anwender von einer Integration eines Gruppenkalenders in eine CRM-Lösung?

Schmidt: Gruppenkalender erleichtern die Planung neuer Termine und verschafft einen schnellen Überblick über die terminliche Auslastung. Durch die Definition von Filtern lassen sich sehr einfach auch Urlaubskalender o.ä. abbilden. Grundsätzlich gilt jedoch, dass bei der Pflege der persönlichen Kalender absolute Disziplin herrscht. Gruppenkalender werden automatisch aus den persönlichen Kalendern der Gruppenmitglieder generiert. Sind die persönlichen Kalender schlampig geführt, dann sinkt auch der Nutzen von Gruppenkalendern. Gleiches gilt für die Zuordnung von Terminen zu Kunden im CRM.

MM: Wie flexibel muss eine Vorgangsverwaltung sein, um Vertriebssteams bestmöglich zu unterstützen?

Schmidt: Neben der Adressverwaltung bildet die Vorgangsverwaltung das Herzstück einer CRM-Anwendung. Durch die Vorgänge bildet sich die Kundenhistorie, quasi die Kundenakte. Ein erklärtes Ziel von CRM ist Bereitstellung aller Kundenvorgänge für alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt. Die ordentliche Dokumentation der Geschäftsvorgänge ist die Grundlage, um sich umfassend über die Kundenkommunikation und die Entwicklung zu informieren. Natürlich gibt es klassische „Standard-Vorgänge“ wie E-Mail, Besuchsbericht, Telefonnotiz, Korrespondenz, etc. Aber selbst diese Vorgänge sind nicht in jedem Unternehmen identisch, sondern unterschiedliche ausgeprägt. Nicht zu vergessen die Workflows, die teilweise als Automatisierung hinter den Vorgangstypen stehen. Meistens wird ein CRM im Projekt um weitere unternehmensspezifische Vorgänge erweitert. Solche Vorgänge benötigen auch individuelle Freigabe- und Verarbeitungsworkflows, die daran gekoppelt werden. Viel wichtiger als die Abdeckung vieler Vorgänge im Standardlieferungsumfang ist daher die Möglichkeit, einfach und ohne Beeinträchtigung der Release-Fähigkeit neue Vorgänge integrieren zu können. **rhh ■**