



10 Regeln, wie Sie Ihr CRM Projekt garantiert an die Wand fahren!

Sie haben sich entschieden, ein CRM System in Ihrem Unternehmen einzuführen? Das ist eine kluge Entscheidung, die Ihnen viele Vorteile bringen wird. Zu diesem Thema gibt es allerdings auch einige Regeln, die Sie unbedingt befolgen müssen, wenn Sie Ihr CRM Projekt an die Wand fahren wollen.

Sie haben richtig gelesen. Dieser Beitrag ist kein klassischer Ratgeber für den erfolgreichen Einsatz von CRM Software. Im Gegenteil: Er zeigt Ihnen mit einer gehörigen Portion Ironie und Humor Schritt für Schritt, wie Sie alles Wichtige falsch machen können.

Also los geht's: Hier sind die 10 Regeln, wie Sie Ihr CRM Projekt garantiert an die Wand fahren!

1 Ignorieren Sie die Bedürfnisse und Meinungen Ihrer Mitarbeiter und Kunden bei der Auswahl und Implementierung des CRM Systems

Warum sollten Sie sich auch um Ihre Mitarbeiter und Kunden kümmern? Die wissen doch gar nicht, was gut für sie ist. Schließlich sind Sie der Chef und haben immer recht. Also suchen Sie sich einfach ein CRM System aus dem Internet aus, ohne vorher eine gründliche Analyse Ihrer Anforderungen durchzuführen. Und dann zwingen Sie es Ihren Mitarbeitern auf, ohne ihnen zu erklären, warum sie es brauchen und wie sie es nutzen sollen. Ihre Kunden werden sich schon damit abfinden müssen, dass ihre Daten nicht mehr aktuell oder korrekt sind oder dass sie ständig dieselben Fragen beantworten müssen.

2 Wählen Sie ein CRM System mit begrenzter Skalierbarkeit und wenigen Anpassungsmöglichkeiten, anstatt eine flexible Lösung, die Ihren zukünftigen Anforderungen gerecht werden kann

Sie wollen doch kein Geld für etwas ausgeben, das Sie vielleicht gar nicht brauchen oder nutzen werden. Also sparen Sie sich den Aufwand einer individuellen Anpassung Ihres CRM Systems an Ihre Geschäftsprozesse und -ziele. Nehmen Sie einfach das billigste Angebot oder eine Freeware und hoffen Sie darauf, dass es irgendwie passt. Wenn Ihr Unternehmen wächst oder sich verändert oder wenn neue Funktionen oder Integrationen erforderlich sind – Pech gehabt! Dann müssen Sie eben wieder von vorne anfangen oder mit einem veralteten System leben.

3 Vernachlässigen Sie die Benutzerfreundlichkeit und Verständlichkeit der Benutzeroberfläche

Schließlich verstehen Ihre Mitarbeiter sowieso nicht, wie Technologie funktioniert. Also machen Sie sich keine Gedanken darüber, wie das CRM System aussieht oder ob es einfach zu bedienen ist. Hauptsache, es hat viele Funktionen und Knöpfe und blinkt schön bunt. Und wenn Ihre Mitarbeiter oder Kunden sich nicht zurechtfinden oder frustriert sind - na ja, dann müssen sie eben mehr Geduld haben oder sich anstrengen. Wer braucht schon eine klare und intuitive Benutzeroberfläche? Das wäre ja viel zu langweilig und einfalllos.

4 **Überschätzen Sie die Fähigkeiten Ihres Unternehmens und starten Sie das Projekt mit einem großen "Big Bang" anstatt es schrittweise und testweise umzusetzen**

Sie haben doch keine Zeit zu verlieren. Also starten Sie das CRM Projekt mit einem großen Knall und schalten Sie das neue System sofort für alle Mitarbeiter frei. Was kann schon schiefgehen? Sicherlich nicht so viel wie bei einer sorgfältigen Planung, Testphase und schrittweisen Einführung. Das wäre ja viel zu zeitaufwendig. Und wenn dann doch mal etwas nicht funktioniert oder Ihre Mitarbeiter oder Kunden sich beschweren - na und? Dann können Sie immer noch improvisieren oder die Schuld auf andere schieben.

5 **Setzen Sie sich und Ihr Projektteam unter unrealistischen Zeitdruck und vergessen Sie, dass gute Dinge Zeit brauchen**

Sie wollen doch schnell Ergebnisse sehen, richtig? Also setzen Sie sich selbst und Ihr Projektteam unter enormen Druck, das CRM Projekt in Rekordzeit abzuschließen. Schließlich sind Sie ja alle Profis und brauchen keine Pausen oder Rücksprachen. Und wenn Ihnen jemand sagt, dass es so nicht geht oder dass die Qualität darunter leidet - ignorieren Sie ihn einfach oder machen Sie ihm klar, wer hier das Sagen hat. Ihre Mitarbeiter werden es Ihnen danken, wenn sie nachts nicht mehr schlafen können oder ein Burnout bekommen.

6 **Konzentrieren Sie sich als Projektleiter ausschließlich auf die technischen Aspekte der Implementierung und ignorieren Sie die Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse und die Mitarbeiter**

Sie sind doch ein Technik-Freak und lieben es, mit Zahlen und Daten zu jonglieren. Also kümmern Sie sich nur um die technischen Details der CRM Implementierung und vergessen Sie alles andere. Was interessieren Sie schon die Geschäftsprozesse oder die Mitarbeiterzufriedenheit? Das sind doch nur Nebensächlichkeiten, die Sie von Ihrer eigentlichen Aufgabe ablenken. Und wenn Ihre Geschäftsprozesse nicht mehr effizient oder kundenorientiert sind oder wenn Ihre Mitarbeiter demotiviert oder überfordert sind - na ja, dann müssen sie eben damit leben oder sich anpassen. Wer braucht schon eine ganzheitliche Betrachtung oder eine menschliche Perspektive?

7 **Vermeiden Sie regelmäßige Projektmeetings und Kommunikation mit Anwendern und stellen Sie sie vor vollendete Tatsachen**

Sie wollen doch keine unnötigen Diskussionen oder Konflikte provozieren. Also halten Sie sich bedeckt und informieren Sie Ihre Mitarbeiter und Kunden erst dann über den Stand des CRM Projekts, wenn es schon zu spät ist. Damit vermeiden Sie lästige Fragen oder Einwände und können alles nach Ihrer Willkür entscheiden. So kann es Ihnen auch egal sein, wenn Ihre Mitarbeiter oder Kunden dann unzufrieden sind oder das System nicht akzeptieren.



8 Überlassen Sie die Anwender nach der Implementierung sich selbst und ignorieren Sie die Notwendigkeit von fortlaufender Optimierung und Anpassung des Systems

Sie haben doch wirklich genug getan! Also kümmern Sie sich nicht mehr um das CRM System, sobald es implementiert ist. Schließlich sind Ihre Mitarbeiter erwachsen genug, um damit klarzukommen. Und wenn es mal Probleme gibt oder neue Anforderungen entstehen - na, dann müssen sie eben damit leben oder sich selbst helfen. Wer braucht schon eine kontinuierliche Betreuung oder Verbesserung des Systems? Das wäre zu anstrengend und kostspielig.

9 Bieten Sie keine Schulungen oder Workshops für die Anwender an und setzen Sie darauf, dass sie das System von selbst verstehen und nutzen können

Sie wollen doch kein Geld für etwas ausgeben, was nicht nötig ist. Also sparen Sie sich die Kosten und den Aufwand für Schulungen oder Workshops für Ihre Mitarbeiter und Kunden. Schließlich ist das CRM System ja so einfach und intuitiv zu bedienen, dass jeder es von selbst verstehen und nutzen kann. Und wenn nicht - dann müssen sie eben lernen oder sich im Internet oder mit Handbüchern schlau machen. Wer braucht schon eine professionelle Einführung oder Begleitung bei der Anwendung eines neuen Systems?

10 Stellen Sie keine Service-Hotline oder Support-Optionen für die Anwender für den Fall zur Verfügung, dass sie Probleme oder Fragen haben. Schließlich sind sie ja selbst dafür verantwortlich, dass alles funktioniert

Sie sollten sich wirklich nicht um etwas kümmern, das nicht Ihr Problem ist. Also lassen Sie Ihre Mitarbeiter im Stich, wenn sie Hilfe oder Unterstützung bei der Nutzung des CRM Systems brauchen. Schließlich sind sie selbst dafür verantwortlich, dass alles funktioniert und dass sie das System optimal nutzen. Und wenn sie mal nicht weiterkommen oder frustriert sind, dann müssen sie eben damit klarkommen oder aufgeben.

Fazit:

Sie haben es geschafft! Wenn Sie diesen 10 Regeln gefolgt sind, dann haben Sie Ihr CRM Projekt garantiert an die Wand gefahren. Herzlichen Glückwunsch! Sie können sich jetzt zurücklehnen und zusehen, wie Ihre Mitarbeiter und Kunden unglücklich und unproduktiv werden und wie Ihre Konkurrenz Ihnen den Rang abläuft.

Oder aber Sie machen es anders: Sie befolgen diese 10 Regeln nicht, sondern tun genau das Gegenteil. Dann haben Sie gute Chancen, Ihr CRM Projekt erfolgreich umzusetzen und **von den vielen Vorteilen eines modernen und kundenorientierten CRM Systems zu profitieren.**

Wir sorgen dafür, dass Ihr CRM Projekt ein voller Erfolg wird!

Wenn Sie sich für die zweite, deutlich bessere Option entscheiden, dann sollten Sie nicht allein vorgehen. Denn ein **CRM Projekt ist eine komplexe und anspruchsvolle Aufgabe**, die viel Erfahrung und Know-how erfordert. Und genau das können wir Ihnen bei amexus bieten: Wir sind eine CRM Beratung mit langjähriger Expertise in verschiedenen Branchen und Lösungen. Wir begleiten Sie von der **Analyse** Ihrer Anforderungen über die **Implementierung** bis hin zur **Schulung** Ihrer Mitarbeiter und dem **Support** nach der Einführung.

Wenn Sie also Ihr CRM Projekt nicht an die Wand fahren wollen, sondern zu einem echten Wettbewerbsvorteil machen wollen, dann zögern Sie nicht länger. Kontaktieren Sie uns für ein unverbindliches Angebot.

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!