

Customer Relationship Management (CRM)

Wolfgang Schwetz

Härtere Wettbewerbsbedingungen und der zunehmende Kostendruck zwingen Unternehmen zum Umdenken – auch im Vertrieb. Nur durch den Einsatz modernster Managementwerkzeuge zur Steuerung und Kontrolle von Vertrieb und Absatz sowie eine verstärkte Kundenorientierung auf allen Ebenen gelingt es, Wettbewerbsvorteile zu erzielen und die eigene Marktposition zu sichern.

Bereits seit Mitte der 80er Jahre werden so CAS-Systeme – Computer Aided Selling zur Unterstützung des Vertriebs, und hier vornehmlich des Außendienstes eingesetzt. Nach der Konsum- und Markenartikelbranche, den Versicherungsgesellschaften und der Pharmaindustrie setzen immer mehr Branchen auf CAS und Sales Force Automation (SFA). Kein Wunder also, wenn auch immer mehr Softwareanbieter diesen Milliardenmarkt, der erst zu rund zehn Prozent abgedeckt ist, für sich entdecken. Immer mehr Anbieter drängen auf den Markt, obwohl dort bereits weit über hundert Programme im harten Wettstreit liegen. Dabei bestimmen inzwischen zunehmend die globalen Anbieter das Geschehen und auch die führenden internationalen ERP-Anbieter wie SAP, BAAN und Oracle sind seit kurzem mit eigenen Front-Office-Lösungen für den mobilen Außendienst vertreten.

Wolfgang Schwetz, Dipl.-Betw., Karlsruhe, seit 10 Jahren führender herstellernerutraler CAS-Experte im deutschsprachigen Raum, Spezialisierung der unabhängigen Beratung auf Konzeption, Auswahl und Einführung von CAS-/CRM-Systemen, Seminare, Autor und Herausgeber des CAS-Marktspiegel, dem einzigen CAS-/CRM-Softwareführer für den deutschsprachigen Raum mit über 100 Programmen.**Adresse:**

Unternehmensberatung Wolfgang Schwetz
BDU – 76227 Karlsruhe –
Raiherwiesenstraße 21 – Tel. 0721 / 940 420
– Fax. 0721 / 440 10 – Internet
www.schwetz.de.

SAP stützt sich auf das Know-how der Ende 1997 übernommenen Kiefer&Veitinger in Mannheim. Die holländische BAAN-Gruppe greift auf die Erfahrung der im August 1997 übernommenen AURUM aus den USA zurück. Sowohl die Aktivitäten der globalen ERP-Anbieter als auch der führenden US-amerikanischen CAS-Anbieter wie Siebel, Vantive und anderer bestätigen, daß der CAS- / CRM-Markt weltweit (Prognose für 2000: DM 6 Mrd.) und im besonderen der deutsche (Prognose für 2000: DM 1 Mrd.) mit überdurchschnittlichen Zuwachsraten von 30 bis 40 Prozent als besonders attraktives Zukunftspotential einzustufen ist.



Künstler Burgy Zapp

Die überwiegend mittelständisch geprägten deutschen CAS-Anbieter (Durchschnittsgröße bei 25 Mitarbeitern) begegneten dem Vorstoß der amerikanischen Softwarehersteller auf ihrem Homemarkt einerseits mit Wachstumsstrategien in Form von Kooperationen, Gründung von AGs und Finanzierung über Venture Capital. Beispiele hierfür sind CAS, S3 AG (früher DCS, IVM, T.I.S.), Point, TPS Labs, Update Marketing. Eine andere Strategie, um das für das Überleben erforderliche Wachstum zu forcieren, sind Vertriebspartnerschaften wie sie auch von den Marktführern mit großem Erfolg praktiziert werden.

Der Erfolg der einzelner Anbieter in diesem Verdrängungswettbewerb wird in Zukunft aber auch ganz wesentlich davon abhängen, wie weit es dem Anbieter gelingt, sich auf seine Kernkompetenzen zu konzentrieren bzw. solche aufzubauen.

Cursor und Energis zum Beispiel haben sich fast ausschließlich in jüngster Zeit auf Energieversorgungsunternehmen spezialisiert und konnten damit auf diesem Sektor einen Vorsprung herausholen. Ein weiterer Teilmarkt von Spezialisten mit hoher Know-how-Konzentration ist der Pharmamarkt mit den Anbietern Dendrite, IMS Health Strategic Technologies (früher Walsh), IFNS, Regware, IDV und EasyCom. SMF in Dortmund gilt als der Branchenspezialist für Brauereilösungen. Auf dem Finanzdienstleistungsmarkt zählen die Anbieter AMS, Genesis und Innosoft zu absoluten Branchenspezialisten. open in Hamburg ist Spezialist für Pencomputing. Je größer der Know-how-Vorsprung des Softwareanbieters ist, um so länger wird er dem Druck der Wettbewerber standhalten können. Die Überlebensstrategie heißt weiterer Ausbau des Know-how-Vorsprungs.

- [7 Euro/Monat NEWSabo digital - sofort zugreifen.](#)
- [13,5 Euro/Monat NEWSabo plus inklusive 5x Login & Print-Ausgabe - sofort zugreifen.](#)

[Login & Purchase](#)