

it&t business
1/9

Navax

360 Grad Kundeneinblick

IT-Event diskutierte Best Practices und Fallstricke bei CRM-Projekten.

Welche Strategien für die erfolgreiche Umsetzung eines CRM-Projekts benötigt werden, wie Dynamics CRM bei der Umsetzung der Unternehmensziele unterstützt, warum ein erfolgreiches CRM-Projekt kein IT-Projekt sein darf und welche Faktoren sicher zum Misserfolg führen, erklärten Experten beim Navax Business Breakfast Mitte Mai in Wien.

Das IT-Systemhaus zeigte, wie in der „Neuen Welt des Arbeitens“ mit dem Einsatz der richtigen Tools die Produktivität im Vertrieb gesteigert werden kann: 78 Prozent der Zeit eines Mitarbeiters sind für interne, nicht vertriebspezifische Prozesse gebunden.



Foto: Navax

Armin Müllner und Wolfgang Traunfellner, Microsoft Austria, Hana Bergh, Navax, und Christoph Weiss, SIS Consulting, beim Navax Business Breakfast

Die Produktivität wird durch das ständige Wechseln von Anwendungen gemindert. Mit nur einer Stunde mehr Zeit pro Woche zum Verkaufen sind laut Armin Müllner, CRM-Lösungsspezialist bei Microsoft Austria, bis zu 100.000 Euro mehr Umsatz pro Jahr möglich.

Um ein CRM-Projekt erfolgreich einzuführen, ist es maßgeblich, im Vorfeld eine Strategie und KPIs zu definieren, die vom Management mitgetragen werden. Schattenysteme gehören aufgelöst und die Mitarbeiter sollten mit an Bord geholt werden. „CRM ist ein andauernder Prozess und kein einmaliges Projekt. Nur wenn das Management zu 100 Prozent dahinter steht, wird CRM das

Unternehmen weiter bringen“, erklärte Unternehmensberater Christoph Weiss.

Die Anforderungen der Unternehmen sind vielseitig – die Tools ebenso: Von Outlook über Sykpe for Business, Yammer, Microsoft Dynamics Marketing und SharePoint bis hin zu Power BI. „Mit dem Einsatz von Dynamics CRM in Kombination mit Office 365 bieten wir eine Plattform, in der all diese Tools zusammenlaufen. Dies ermöglicht eine reibungslose Zusammenarbeit aller Abteilungen“, erklärte Hana Bergh, Business Manager xRM bei Navax.

Navax
www.navax.com