

Im Interview: Wolfgang Holler, Haus Weilgut GmbH

CRM und Projektmanagement liefern Mehrwert

Der Themenbereich CRM – Customer Relationship Management – sollte eng mit dem Projekt- und Ressourcen-Management in Unternehmen zusammenspielen. Wolfgang Holler, Geschäftsführer bei der Haus Weilgut GmbH, erklärt im Interview mit dem Midrange Magazin (MM), welche Vorteile die enge Integration dieser beiden Welten bringt.

MM: Welche Vorteile bringt die „Kombination“ aus CRM-Werkzeug und Projektmanagement der Vertriebsabteilung in der Akquisephase?

Holler: Speziell bei Unternehmen aus den Bereichen Dienstleistung und Projektfertigung gehören komplexe Angebote und Kalkulationen zum Alltag. Diese haben typischerweise die spezifischen Produkte des jeweiligen Unternehmens zum Gegenstand, aber auch immer mehr gehören dazu auch umfangreiche Dienstleistungen und Services. Zur Abschätzung der anfallenden Zeiten und der Kosten ist es deshalb schon in der Akquisephase sinnvoll, das komplette Projekt zu planen. Das wird auch von immer mehr Kunden so gewünscht und erfolgt meist in Form eines detaillierten Projektstrukturplans inklusive Tätigkeitsbeschreibung und komplettem Zeitplan – abgebildet in einem Gantt Chart. Durch die detaillierte Planung und Auflistung beweist das Unternehmen Professionalität und vor allem, dass die Anforderungen des Kunden verstanden wurden. Für beide Seiten ist damit transparent, was geliefert wird, ohne dass es auf der einen oder anderen Seite später zu bösen Überraschungen kommt. Dies ist heute mit vielen Werkzeugen gut abbildbar. Der Aufwand beginnt aber an der Stelle, wo die Informationen für die weitere Verarbeitung und das Angebot in das CRM eingespielt werden.

MM: Welche Rolle spielt Excel dabei?

Holler: Excel ist in vielen Unternehmen die Allzweckwaffe, auch für die Ausarbeitung von Angeboten. Die Mitarbeiter sind damit bestens vertraut und gestalten bzw. klicken sich häufig ihre Angebote aus dem Excel-Vorlagenbaukasten zusammen. Teilweise kommen die Informationen auch aus branchen- bzw. unternehmensspezifischen Angebotsgeneratoren. Das unterstützen wir, indem die gesamten Planungsdaten inklusive der Einzelbeschreibungen zur Weiterverarbeitung dem Mitarbeiter in Excel zur Verfügung gestellt werden.

MM: Damit befinden wir uns aber in Excel und nicht mehr im CRM?

Holler: Das ist richtig, aber über eine weitere Schnittstelle werden die Excel-Informationen in das CRM-System überführt, wo dann die möglichen Einnahmen und deren Erfolgchancen bewertet werden. Alle Excel-Angebote finden Einzug in die Forecast-Bewertung des Vertriebsmitarbeiters und damit des gesamten Unternehmens. Einige Unternehmen verwenden die Schnittstelle auch, um in einem weiteren Schritt ein vollständiges Angebot zu erzeugen. Excel wird dann nur als Instrument zur Kalkulation und Erstellung des Angebots verwendet.

MM: Welchen Nutzen hat das enge Zusammenspiel von CRM- und Projektmanagement-Tool, wenn es an das Umsetzen der CRM-Aktivitäten geht?



Wolfgang Holler, Geschäftsführer bei der Haus Weilgut GmbH: „Zur Abschätzung der anfallenden Zeiten und der Kosten ist es deshalb schon in der Akquisephase sinnvoll, das komplette Projekt zu planen.“

Quelle: Haus Weilgut

Holler: Durch die soeben angesprochenen Schritte befinden sich alle vertriebs- und planungsrelevanten Daten im System – inklusive aller Dokumente, die mit dem Kunden ausgetauscht wurden. Es kann somit auf Knopfdruck die Auftragsbestätigung generiert und mit dem Projekt gestartet werden.

MM: Wie lassen sich Änderungen und Kundenwünsche während der Projektumsetzung qualifizieren?

Holler: Das erfolgt direkt innerhalb der Projektplanung, und zwar durch die Erfassung der Zusatzanforderungen als sogenannte „Change Requests“. Dadurch werden die dort geplanten Kosten und Aufwände automatisch zum Bestandteil des CRM-Systems.

MM: Wie lassen sich daraus zuverlässige Umsatzaussagen ableiten?

Holler: Durch die Chancenbewertung der Anforderungen schließt sich der Kreis. Neuprojekte und Zusatzanforderungen werden in der gleichen Forecast-Übersicht ausgewertet. **rhh ■**