

# Ist Ihr CRM bereit für die mobile Revolution?

Laut Strategy Analytics werden mobile Arbeitnehmer bis zum Jahr 2022 42,5% der globalen Erwerbsbevölkerung ausmachen – das sind fast 1,87 Milliarden Menschen. Eine enorme Zahl, die noch größere Auswirkungen nach sich ziehen wird, denn all diese Beschäftigten werden Zugang zu Tools für mehr Produktivität in ihrem Jobs brauchen. Dabei geht es nicht nur um E-Mail- und Kollaborationstools. Die User von heute wollen umfassenden Zugriff auf Anwendungen mit viel Information haben, so wie Ihr CRM.

Warum? Arbeitnehmer steigen massenhaft von Tischgeräten auf mobile Geräte um, da sie eher auf Flughäfen, in Cafés oder bei den Kunden vor Ort unterwegs sind als am Schreibtisch. Hier einige Zahlen:

- Laut StatCounter überstieg 2016 die Internetnutzung über Handys und Tablets zum ersten Mal die von Tischgeräten.
- Ebenfalls laut StatCounter überholte Android 2017 Windows als das beliebteste Betriebssystem für die Internetnutzung.



## Der richtige Zeitpunkt für ein mobiles CRM ist jetzt

Der Return on Investment eines CRM liegt laut Nucleus Research) durchschnittlich bei \$ 8,71 für jeden investierten Dollar. Darüber hinaus verkürzt sich der Verkaufszyklus um bis zu 14%, wenn Vertriebsmitarbeiter Zugang zu den von ihnen benötigten Daten haben (Nucleus Research). Mit einem mobilen CRM vergrößern Sie deren Geschäftswert und ermöglichen es vielen Nutzern (von Führungskräften über Support-Mitarbeiter bis hin zu Vertriebsteams), noch produktiver zu sein, egal wo sie sich gerade aufhalten. So können Führungskräfte mithilfe Ihres CRM buchstäblich „wie im Flug“ Prognosen im Flugzeug erstellen, indem sie Möglichkeiten, Pipelines, die Leistungen von Teams und einzelnen Vertriebsmitarbeitern und vieles mehr auswerten.

Support- und technische Mitarbeiter profitieren ebenfalls davon, überall auf Informationen zugreifen und diese aktualisieren zu können. So stellen sie sicher, dass Ihre Kunden den Service erhalten, den sie verdienen. Vor mobilem CRM machten sich die Vertriebsmitarbeiter unterwegs handschriftliche Notizen, um später im Büro ihre CRM-Daten zu aktualisieren. Mit mobilem CRM kann dies alles sofort vor Ort geschehen und damit sichergestellt werden, dass keine Informationen verloren gehen. Das Ergebnis ist ein nahtloses und durchgängiges Erlebnis für den anspruchsvollen Kunden von heute.

Die überzeugendsten Vorteile in der Anwendung hat aber wohl Ihr Vertriebsteam: Mobiles CRM erlaubt Mitarbeitern den Zugriff auf alle Informationen, die sie benötigen, um Verträge abzuschließen. Sie können die neuesten Marketingmaterialien, die aktuellsten Werbeaktionen und vieles mehr abrufen.

Die Ergebnisse sprechen für sich: Mit mobilem Zugang verzeichnen Außendienstmitarbeiter eine Produktivitätssteigerung um 26,4%. Darüber hinaus erreichen laut Aberdeen Group 24% mehr Außendienstmitarbeiter ihre jährlichen Verkaufsquoten.

## Das müssen Sie beachten, wenn Sie Ihr CRM mobil machen

Zuerst gilt es zu bedenken, dass CRM kein IT-Projekt ist. Es ist eine Mission und eine Arbeitsweise, die Menschen, Prozesse und Technologien umfasst.

Das heißt: Nutzer sollen es benutzen wollen, und das Konzept eines „Customer Relationship Management“ sollte das Herzstück Ihres Unternehmens und der gesamten Unternehmenshierarchie darstellen. Fördern Sie zunächst eine CRM-Kultur, in der alle Nutzer hinter der Sinnhaftigkeit einer laufenden Aktualisierung von Daten und der regelmäßigen Nutzung des CRM stehen.

### Pflegen Sie Ihr CRM aktiv für den größten Nutzen.

Genau wie Ihre CRM-Datensätze sind auch Ihre CRM-Komponenten ständig im Wandel. Es handelt sich hier nicht um eine Technologie, die man installiert und danach vergessen kann. Um die größten Vorteile genießen zu können, benötigen Sie ein Team von engagierten Mitarbeitern, die sich dafür einsetzen, das System immer auf dem neuesten Stand zu halten.

### Kennen Sie Ihre Konfigurationsmöglichkeiten und benötigten Funktionen.

Nicht alle CRM-Systeme sind gleich. Bevor Sie es mobil machen, ist es von größter Wichtigkeit zu wissen, auf welche Bestandteile die Nutzer zugreifen müssen. Beginnen Sie damit, Ihre Ziele zu setzen und zu überlegen, welche Lösungen Sie anvisieren.

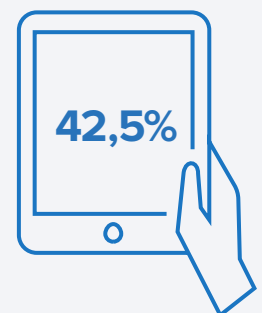
Haben Sie beispielsweise Probleme bei der Leadgenerierung, die mit einem mobilen CRM gelöst werden könnten? Oder benötigen Sie lediglich einen schnelleren Fernzugriff auf entscheidende Informationen? Werden Ihre technischen Teams das mobile CRM für einen schnelleren Service nutzen? Listen Sie alle unbedingt benötigten Anwendungsfälle auf und sorgen Sie dafür, dass die mobilen Konfigurationsmöglichkeiten Ihres CRM diese auch abdecken können.

### Kaufen Sie bewusst ein und holen Sie sich die leistungsstärkste Lösung.

Während Sie Ihre Auswahl treffen, achten Sie auf einige notwendige Voraussetzungen, auf die Sie nicht verzichten wollen. Stellen Sie sicher, dass das mobile CRM, das für Sie in Betracht kommt,

- einen Omnichannel-Zugriff bietet und zudem native Funktionen für die von Ihren Teams genutzten Geräte beinhaltet
- Online- und Offline-Funktionalitäten bereitstellt
- eine moderne, intuitive Benutzeroberfläche hat, die auch unterwegs leicht zu handhaben ist
- schnellen Zugriff auf alle wichtigen benötigten Daten bietet
- leicht an die speziellen Bedürfnisse verschiedener Funktionen auf Führungsebene, im Vertrieb und Service angepasst werden kann
- von den Nutzern an ihre jeweiligen Präferenzen und Bedürfnisse angepasst werden kann
- auch unterwegs kontextspezifische Hilfestellung und Anleitung für die Mitarbeiter bietet
- einfach mit anderen geschäftskritischen mobilen Anwendungen wie MS Office integriert werden kann
- mehrsprachenfähig ist, um Ihre Mitarbeiter weltweit zu unterstützen
- eine Automatisierung der gängigsten Workflows über alle Teams hinweg, die Ihr mobiles CRM am meisten nutzen, vereinfacht

Vergessen Sie nicht: Bis 2022 – in knapp drei Jahren – der Anteil der mobilen Arbeitnehmer bei 42,5 % der globalen Erwerbsbevölkerung liegen wird; ein Trend, der weiter zunehmen wird. Diese modernen Arbeitnehmer werden nicht nur mobilen Zugang zu gängigen Anwendungen wollen, sondern sie werden ihn brauchen und fordern, damit sie die bestmöglichen Ergebnisse für Ihr Unternehmen erzielen können. Wenn Sie hier vorne mit dabei sein wollen, sollten Sie heute noch die mobilen Möglichkeiten Ihres CRM ausloten.



**Für mehr Information über Aurea CRM und die dazugehörige Mobility Suite kontaktieren Sie uns am besten noch heute.**

Erfahren Sie mehr auf [▶](#)