



INFORMER IM GESPRÄCH

mit Dr. Michael Pachlatko, MBA
Geschäftsführer smartpoint IT consulting GmbH

CRM als Wettbewerbsvorteil

Dr. Michael Pachlatko, MBA zählt mit smartpoint seit Jahren zu den erfolgreichsten CRM-Anbietern in Österreich und ist dieses Mal mit dem Informer im Gespräch.

Informer: Seit wann und in welcher Form beschäftigen Sie sich bereits mit dem Thema CRM?

Dr. Pachlatko: Bereits Mitte der 90er Jahre konnte ich in meiner damaligen Tätigkeit als Key Account Manager bei IBM Österreich sehr frühe Erfahrungen mit CRM im Alltag machen, die ich anschließend im Rahmen eines MBA-Programms an der Goizueta Business School in Atlanta, Georgia vertiefen konnte. Darüber hinaus kann ich mein Wissen zu diesem Thema seit vielen Jahren als Lektor an Universitäten und Fachhochschulen teilen und erweitern.

Informer: Was sind aus Ihrer Sicht die Hauptauslöser für ein CRM-Projekt?

Dr. Pachlatko: Viele Unternehmen sehen in der Entwicklung der Kundenbeziehungen einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Es gibt aber auch schockartige Erlebnisse die ein CRM-Projekt auslösen können, wenn zum Beispiel ein „unverzichtbarer“ Verkäufer plötzlich nicht mehr da ist und mit ihm auch das gesamte Wissen über die betreuten Kunden verloren geht. Oft wird erst dann deutlich, dass die Kundenbeziehungen im Unternehmen zu wenig verinnerlicht sind und viele Dinge nicht oder unzureichend dokumentiert sind. Ein weiterer Auslöser ist das Bedürfnis nach Planbarkeit im Vertrieb, um die künftige Auslastung besser einschätzen zu können – das ist insbesondere in Zeiten einer volatilen Konjunktorentwicklung von Bedeutung.

Informer: Worin sehen Sie die größte Herausforderung einer CRM-Software-Einführung?

Dr. Pachlatko: Man muss sich dessen bewusst sein, dass die Verkäufer (insbesondere jene im Außendienst) zu den herausforderndsten Software-Anwendern zählen: eine CRM-Lösung muss daher als Erleichterung im Arbeitsalltag wahrgenommen

werden und keinesfalls als Bürde. Aus diesem Grund ist es von essentieller Bedeutung, die Anwender von Anfang an als zentrale Stakeholder im Projektteam zu haben um deren Anforderungen und Prozesse gut im System berücksichtigen zu können. Oft sind es dabei technisch gesehen nur kleine Vorteile, die für den Benutzer einen großen Nutzen ergeben, wie zum Beispiel die mobile CRM-Nutzung mit Smartphones.

„CRM-LÖSUNGEN MÜSSEN ALS ERLEICHTERUNG IM ARBEITSALLTAG WAHRGENOMMEN WERDEN.“

DR. MICHAEL PACHLATKO, MBA

Informer: Im Zusammenhang mit CRM wird in letzter Zeit auch der Begriff xRM immer wieder verwendet ...

Dr. Pachlatko: Der Begriff steht für „any Relationship Management“ und bedeutet, dass nach den gleichen Prinzipien und mit der gleichen Software-Lösung auch andere Beziehungen (z. B. zu Lieferanten, Partnern, Studenten, Patienten) professionell verwaltet werden können – man spricht dabei von xRM im engeren Sinn. In einem weiteren Schritt können moderne CRM/xRM-Lösungen sogar zur Verwaltung verschiedenster Objekte (Veranstaltungen, Projekte, Polizzen, etc.) konfiguriert werden.

INFORMER: Dr. Pachlatko, vielen Dank für das Gespräch.

smartpoint IT consulting GmbH ist der etablierte österreichische Lösungsanbieter für CRM und Prozessmanagement mit Standorten in Linz und Wien. Mit umfassender Beratungs-Expertise werden auf Basis der individuellen Kundensituation ergebnisorientierte Lösungen erarbeitet und umgesetzt. Beratungsschwerpunkte sind u. a. Beziehungsmarketing, Kundenbindung, Neukundengewinnung, Marketing & Sales Alignment sowie Social Media.

smartpoint ist Microsoft Gold Certified Partner mit nachgewiesener Kompetenz für Microsoft Dynamics CRM und unterstützt primär große Unternehmen oder Organisationen in der Einführung von CRM-Lösungen sowie in der professionellen IT-gestützten Umsetzung von Geschäftsprozessen.