

APRIL 2014 – ERGEBNISSE ZUR AKTUELLEN CRM DISKUSSION

Immer neue Diskussionen entstehen rund um das Thema Social CRM. Der Fokus liegt dabei auf der Zusammenführung von Daten aus dem klassischen CRM und Social Media. Auch der Umgang mit Big Data stellt für viele Unternehmen eine Herausforderung dar.



Das erste deutsche CRM Barcamp hat in Köln mit über 60 Vertretern der unterschiedlichsten Branchen stattgefunden. In diesem ersten CRM Camp seiner Art wurden Themen wie die Digitalisierung des Kundenservices, Potenziale von Big Data, Datenschutz und Social CRM priorisiert.

In der Themenrunde von Tachilzik Consulting konnte Social CRM sowohl aus Sicht des klassischen CRM mit zusätzlichem Social Media Dateninput gesehen werden, als auch aus der Sicht eines Social Media Managers, der seine Fans bzw. Kunden genauer identifizieren möchte. Daran wurde deutlich, dass die Unternehmen Social CRM aus unterschiedlichen Perspektiven betrachten und auch die Ziele, die mit Social Media erreicht werden können, verschieden sind.

In einer weiteren Session des CRM Barcamps wurde deutlich, dass die Zusammenführung von klassischen CRM- und Social Media Daten nach wie vor eine Herausforderung für manche Unternehmen darstellt.

Tachilzik Consulting beschrieb die Vorteile, welche sich aus einer Verknüpfung ergeben und verwies auf die gezielte Auswahl und Implementierung geeigneter, systemgestützter Lösungen, welche im Optimalfall auch eine Datenanalyse ermöglichen. Auf diese Weise, so Tachilzik, schaffe der professionelle Umgang mit Big Data bessere Entscheidungsgrundlagen, welche sonst reine Bauchentscheidungen blieben. In einer zunehmend digitalisierten Welt, könnten so Wettbewerbsvorteile für Unternehmen geschaffen werden.



Als Fazit zieht Tachilzik Consulting, dass bei der Umsetzung von Social CRM in die Unternehmensprozesse an verschiedenen Stellen noch Handlungsbedarf besteht und dass nur auf diese Weise das volle Potenzial dieses Managementansatzes ausgeschöpft werden kann.

Zusammenfassung Ergebnisse:

CRM Fragestellungen sind in der Welt von Social Media Managern angekommen, treffen jedoch mit neuen Herausforderungen zusammen

Es besteht großes Interesse an Best Practice Ansätzen und Tools die diese Herausforderungen schnell und kostengünstig lösen

Lösungsansätze von deutschen Unternehmen sind aufgrund der nationalen Datenschutzthematik bevorzugt gesucht

Tachilzik Consulting GmbH

Kurt-Schumacher-Str. 2
53113 Bonn
www.tachilzik-consulting.de

Für einen Austausch zu Marketing- und Vertriebsthemen oder als Mediator zwischen Ihrer Fachseite und IT erreichen Sie uns telefonisch unter 0228-2274353-9 oder unter bi@tachilzik-consulting.de

