

DIE BEZIEHUNG ZUM KUNDEN RÜCKT WEITER IN DEN MITTELPUNKT

Unternehmenssoftware - *rh.* Der Besucherandrang war beachtlich: Am 14. März hatte der VDMA-Fachverband Software und Digitalisierung zum Infotag über CRM-Systeme nach Frankfurt geladen. Es kamen so viele, dass sämtliche Tische entfernt werden mussten, um Platz für die Teilnehmer zu schaffen. Bereits 2016 listete der VDMA-IT-Report das Kundenbeziehungsmanagement (CRM, Customer Relationship Management) als das wichtigste Investitionsthema



Bild: Robert Horn

Zum Infotag „CRM im Maschinenbau“ war der Andrang groß. 170 Teilnehmer hatten sich angemeldet, so der Veranstalter.

im Maschinen- und Anlagenbau auf. Der Großteil der Teilnehmer nutzt dabei bereits ein CRM-System im eigenen Unternehmen.

Vorgetragen wurde vor allem aus der Praxis: Klaus Bronner von der Asys Group etwa erklärte detailliert den Weg, den die Unternehmensgruppe zur Implementierung eines CRM-Systems gegangen ist. Matthias Degorsi von der Uzin Utz AG stellte ein Tool vor, das, auf Messen eingesetzt, die Lead-Erfassung stark vereinfacht und geknüpfte Kontakte sofort in das bestehende CRM überträgt. Die Emag AG dagegen nutzt ihr CRM-System als Angebotswerkzeug für Technologen und hat dazu mit enormem Aufwand einen Stücklistenkonfigurator in das System integriert.

Kristina Lehnert von der Knauf GmbH zeigte anschließend, welche Hürden ein global agierendes Unternehmen überwinden muss, um ein weltweit einheitliches CRM-System zu etablieren. Peter van Harten von der Isah GmbH zeigte schließlich die Vorteile eines smarten und mobilen CRM-Systems.