

Johann Grafl:

»Schlussendlich zählt das Produkt«

Laut IDC erkennen Unternehmen, dass professionelles Kundenmanagement sich entscheidend auf die künftige Wettbewerbssituation auswirken wird. output sprach mit Johann Grafl, Vorstandsvorsitzender der Plaut AG, über Aspekte der Systemintegration und Optimierungsmöglichkeiten im Vertrieb.

output *Von ERP-Seite gesehen ist CRM häufig ein isoliertes System in den Unternehmen. Wie oft stoßen Sie auf das Thema der Integration?*

Johann Grafl Üblicherweise haben wir bei einem ERP-Einführungsprojekt immer den ersten Anknüpfungspunkt zu CRM-Systemen, indem die Stammdaten entsprechend lokalisiert werden und ein Logarithmus gefunden werden muss, der die Stammdaten synchronisiert.

Wie eng ist das mit Business Intelligence verbunden?

Grafl Das ist der nächste Punkt, da es für das Betriebs-Controlling immer wichtiger wird, den Sales-Channel und die Phase der Kundengewinnung zu analysieren und entsprechende Auswertungen zu erhalten, welche Eigenschaften ein typischer Kunde hat, um danach den Sales-Prozess effizienter gestalten zu können. Somit geht das BI-System soweit, dass man mit einer entsprechenden Ergebnisrechnung auch den Input an Vertriebsaktivitäten pro Kunde darstellen kann und genau weiß, wie viele Euro ein Kunde kostet.

Würden Sie CRM mehr als ein kontrollierendes Instrument sehen oder mehr als ein vertriebsförderndes?

Grafl Im Prinzip haben Systeme immer beide Komponenten an sich. Auf der einen Seite ist CRM natürlich ein Instrument, um den gesamten Vertriebsprozess zu strukturieren und organisieren, damit hier auch ein entsprechend klarer Prozess vorhanden ist. Wenn dieser klare Prozess im Unternehmen existiert, lassen sich an bestimmten Schritten auch Messpunkte ansetzen. Auf jeden Fall liegt im Controlling aber auch ein Prozessstrukturierungsaspekt, der für das Unternehmen sehr wichtig ist, weil Kontakte sehr oft nur in den Köpfen der Vertriebsleute fixiert sind – ein Knowhow, das rasch verloren werden kann. Darum ist der dokumentierende Aspekt ebenso wichtig.

Der Vertrieb ist in der jüngeren Vergangenheit spürbar in den Kern der Unternehmensinteressen gerückt.

Grafl Der Vertrieb ist derzeit noch wichtiger denn je – vor allem wenn es um die Beurteilung geht, welche Kosten er verursacht und wie er sich effizienter gestalten lässt. Heute läuft es in Diskussionen oft darauf hinaus, ob der Output eines Vertriebsmitarbeiters auch den Input in ihn rechtfertigt.

Kommt es mitunter zu Überraschungen bei derartigen Analysen?

Grafl Ja, sehr oft werden dann den Betroffenen die Augen geöffnet und das Verhältnis von Input zu Output wird auch sehr kritisch hinterfragt.

Welche einfachen Veränderungen können dann zur positiven Wende im Prozess führen?

Grafl Schon allein die bessere Aufbereitung der Daten für den Vertriebsmitarbeiter und damit eine verbesserte Datenselektion kann zur Vertrieboptimierung führen. Sehr oft werden dazu auch Telesales-Aktivitäten gestartet, wo Vorqualifizierungen erfolgen und danach qualifizierte Kontakte an die Vertriebsmitarbeiter weitergegeben werden. Das kann bis zur Zusammenarbeit mit einem spezialisierten Partner oder zu einem indirekten Vertriebskanal führen.

Professionelles CRM und Datenmanagement unterstützen den Aufschwung, heißt es. Wie sehen Sie das?

Grafl Schlussendlich braucht man heute das richtige Produkt. Wenn das Produkt eines Unternehmens richtig positioniert ist und es dafür eine entsprechende, professionelle Kundenbetreuung gibt, wird das Unternehmen wahrscheinlich auch erfolgreicher sein. Ein CRM-System kann das unterstützen, ist aber nicht der alleinige Garant für einen erfolgreichen Betrieb. Es ist wie ein ERP-System, das den Prozess unterstützt und eine gewisse Transparenz in das Unternehmen bringt. Aber letztlich entscheidet sicher der Vertriebsmitarbeiter, der vor Ort den persönlichen Termin mit den Kunden pflegt, ob ein Geschäft erfolgreich wird oder nicht.

Das Gespräch führte Dietmar Boigner.



Steckbrief

Name: Mag. Johann Grafl
Position: Vorstandsvorsitzender
Unternehmen: Plaut AG
Web: www.plaut.com