

Die 10 wichtigsten CRM-Trends auf einen Blick

1. Das Fan-Prinzip: Optimierte für Customer Centricity

Als Unternehmensleitbild ist Customer Centricity einer der Haupttrends des Kundenbeziehungsmanagements, weil es für Kunden und Mitarbeiter direkt erlebbar ist – zum Beispiel in Form von schnellen Reaktionszeiten, kompetenten und informierten Mitarbeitern sowie spürbar effektiven Arbeitsabläufen. Nur so werden Menschen zu Fans, das heißt zu Kunden, die begeistert und emotional mit Ihnen verbunden sind. Durch das integrierte Fan-Prinzip haben kundenzentrierte Unternehmen die Möglichkeit, den aktuellen Status ihrer Kundenbeziehungen zu messen und transparent darzustellen.

2. Faszinierend einfach: Jederzeit und überall

Fakt ist: Mehr als zwei Drittel der Zugriffe aus dem Internet erfolgen bereits heute über mobile Endgeräte – statt nur über stationäre Desktop-PCs. Deshalb ist entscheidend, dass das Nutzererlebnis auf allen Endgeräten einheitlich und begeisternd einfach ist, und dass die Funktionalität auf Smartphone und Desktop möglichst identisch ist. So kann jederzeit und überall auf wichtige Informationen zugegriffen werden.

3. Denkt mit: Artificial Intelligence Assistant

Künstliche Intelligenz wurde über Jahre belächelt. Aber seit man Computer beim Schach nur noch mit dem Hammer besiegen kann, ist jedem klar, dass wir uns von intelligenten Assistenten helfen lassen sollten. Zunächst können sie uns bei vielen Entscheidungen unterstützen, dann werden sie diese vorbereiten und schließlich werden sie – hoffentlich in unserem Auftrag – eigenständig Entscheidungen treffen.

4. Passgenau für jeden: Die Zukunft des Business-App Store

Monolithische Software stirbt bald aus. Die nächste Softwaregeneration wird für jede Aufgabe, jeden Arbeitsprozess, jeden Workflow, jede Branche und jede Rolle individuelle Apps zur Verfügung stellen. Aus einem Business-App Store können Sie Ihre Software einfach beziehen oder mit eigenen Apps sogar Geld verdienen.

5. Meine App in 60 Minuten

Wie wäre es, wenn Sie in wenigen Minuten eine eigene App entwickeln könnten, die gleichzeitig auf allen Endgeräten funktioniert, die Sie bei Workflows unterstützt und die Sie mit anderen Nutzern teilen können? Genau das wird in Kürze Standard sein. Wenn Sie nicht selbst programmieren wollen, dann übernimmt einfach ein App-Entwicklungspartner diese Aufgabe.

6. Datenschutz „first“: Hosted in Europe

Datenschutz ist vielleicht ein unbeliebtes, aber doch sehr trendbestimmendes Thema. Mit der europäischen Datenschutzgrundordnung, die ab 2018 in Landesrecht überführt wird, entscheidet sich Europa für einen weltweit vorbildlichen Datenschutz und auch für die Portabilität von Daten.

7. CRM/xRM werden zur Plattform für Unternehmenssoftware

Da CRM/xRM-Lösungen in vielen Unternehmen an allen Arbeitsplätzen zum Einsatz kommen und oft den Zugriff auf die Daten aus Faktura und ERP-Lösungen ermöglichen, bieten sie eine Integrationsplattform und einheitliche Benutzerschnittstellen.

8. (Wahl-)Freiheit beim Hosting

Gerade für kleine Unternehmen und beim Testen von Software bieten sich Lösungen aus der Cloud an. Viele mittelständische Unternehmen möchten jedoch die Freiheit, Software auf eigenen Servern oder in einem Rechenzentrum ihrer Wahl zu hosten. Moderne Plattformsoftware berücksichtigt diesen Wunsch und bietet den Unternehmen die Freiheit, jederzeit zu wechseln. Unabhängigkeit und Freiheitsdenken liegen weiterhin hoch im Kurs.

9. FlexMiete ermöglicht sofortigen ROI

Bisher war der Kauf einer CRM-Software eine große Investitionsentscheidung. Mit FlexMiete gibt es keine Investition und keine Laufzeitbindung, d.h. die Software wird nur solange eingesetzt und bezahlt, solange sie sich auch lohnt.

10. Digitale Souveränität: Der Softwareanbieter gehört dem Ecosystem

Haben Sie sich schon mal gefragt, was passiert, wenn Ihr Softwareanbieter von einem Wettbewerber aufgekauft wird und die Software eingestellt wird? Oder wenn ein Finanzinvestor die Preise bis über die Schmerzgrenze erhöht? Plattformen sollen unserer Meinung nach auch den Partnern und Kunden gehören. Gewinne aus Skaleneffekten sollten zu Preissenkungen für alle Kunden führen.

Quelle: CAS Software GmbH, www.cas.de