

Nicht nur Kundenbeziehungen fordern Pflege

Lösungen für Supplier Relations oder gar branchenspezifische Lobbyarbeit fordern hohe Individualität. Hier ermöglicht das effizient konfigurierbare „Team4 Relation Framework“ den Spagat zwischen Individualität und Kostendruck. Aufsetzend auf Lotus Notes nutzt es die im Unternehmen bereits vorhandene Basissoftware.

Michael Büning

SICHER IST FÜR fast alle Unternehmen die Beziehung zu „König Kunde“ die wichtigste. Schaut man aber auf das komplette Beziehungsnetz von Firmen, so tut sich ein breites Spektrum von Partnern, Beratern, Lieferanten, Pressevertretern und Investoren auf. In einzelnen Branchen kommen dazu noch „Special Interest Groups“ wie beispielsweise Behörden, die mit Lobbyarbeit zu bedienen sind. Grundlegende Beziehungspflege findet dabei immer von Mensch zu Mensch statt. So verwundert es nicht, dass Adress- und Kontaktmanagement meist die Basis für eine entsprechende technische Unterstützung sind. Einfache Lösungen, die sich auf die Pflege von Personen, Institutionen und Korrespondenz beschränken, greifen aber oft zu kurz.

Mehr als einfaches Kontaktmanagement

Betrachtet man beispielsweise das Feld Press Relations. Hier ist im Kern der langjährige, sehr persönliche und motivierende Kontakt mit Journalisten gefordert. Diese können freiberuflich für mehrere Medien arbeiten und diese auch wechseln. Das fordert flexiblere Zuordnungsmöglichkeiten als der typische

CRM-Ansatz einer statischen Zuordnung von einer Person zu einer Firma. Lobbyarbeit verlangt oft den Umgang mit „hochkarätigen“ Persönlichkeiten. Diese sind meist in mehreren Unternehmen (etwa als Aufsichtsrat), Verbänden und weiteren Institutionen tätig. Hier

pflege zu Vertretern von Regulierungsinstanzen, geht es darum, möglichst genau zu wissen, welche Ideen und Meinungen die Person vertritt und welche Einflüsse auf die Person einwirken. Es muss daher festgehalten werden, was die Person publiziert, wie sie sich öffentlich und in individuellen Treffen äußert, welche Kongresse sie besucht und vieles mehr. Hier sind Informationsobjekte und Auswertungen gefragt, die völlig jenseits üblicher CRM-Lösungen liegen.

Reisezeiten nutzen

Regelmäßig zentriert sich die Arbeit der „Beziehungspfleger“ um persönliche Treffen. Im verallgemeinerten Relations Management haben wir aber nicht wie beim klassischen Vertrieb stark regionalisierte Strukturen, wo systematisch mehrere Besuche pro Tag anliegen. Beispielsweise bei Public Relations schließen Besuche bei Medien

Firma	Kategorie	Typ	PLZ	Ort	Strasse
Abendblatt	Medium	Tageszeitung	52072	Aachen	Aachenerstr. 10
Assekurata Rating-Agentur GmbH	Medium	Rating-Agentur	50823	Köln	Verloer Straße 301-303
Associated Press	Medium	Presseagentur	50329	Frankfurt	Moselstr. 27
Axel Springer AG	Verlag		10888	Berlin	Axel-Springer-Straße 65
Bayerischer Rundfunk	Medium	Rundfunk	80939	München	Florianstraße 60
Berliner Zeitung	Medium	Tageszeitung	10178	Berlin	Karl-Liebknecht-Str. 29
Capital	Medium	Publikumszeitschrift	50933	Köln	Eupener Str. 70
Die Welt	Medium	Tageszeitung	10669	Berlin	Axel-Springer-Str. 65
Frankfurter Allgemeine Zeitung	Medium	Tageszeitung	60327	Frankfurt	Hellerhof-Str. 2-5
manager magazin	Medium	Publikumszeitschrift	20457	Hamburg	Ost-West-Str. 23-24
ntv Nachrichtenfernsehen GmbH & Co KG	Medium	Fernsehen	10117	Berlin	Taubenstr. 1
Neue Mediengesellschaft Ullm mbH	Medium	Fernsehen	81369	München	Konrad-Adenauer-Str. 77
Neue Westfälische	Medium	Tageszeitung	33602	Bielefeld	Niederstr. 21-27
Radio Bremen	Medium	Rundfunk	28307	Bremen	Hans-Bredow-Str. 10
Reaktor AG	Medium	Pharmazeutik	40093	Düsseldorf	Postfach 104700

Beziehungspflege zu Journalisten und Medien mit „Team4 Press Relations“.

reicht eine schlichte mehrfache Zuordnung nicht mehr aus, es sind vielmehr Konstrukte wie „natürliche Person“ und „Personenrolle in Organisation“ zu differenzieren. Auch gilt es, Querbeziehungen zwischen Personen festzuhalten, wobei die rudimentären (wenn überhaupt vorhandenen) Ansätze vieler CRM-Software oft nicht befriedigen.

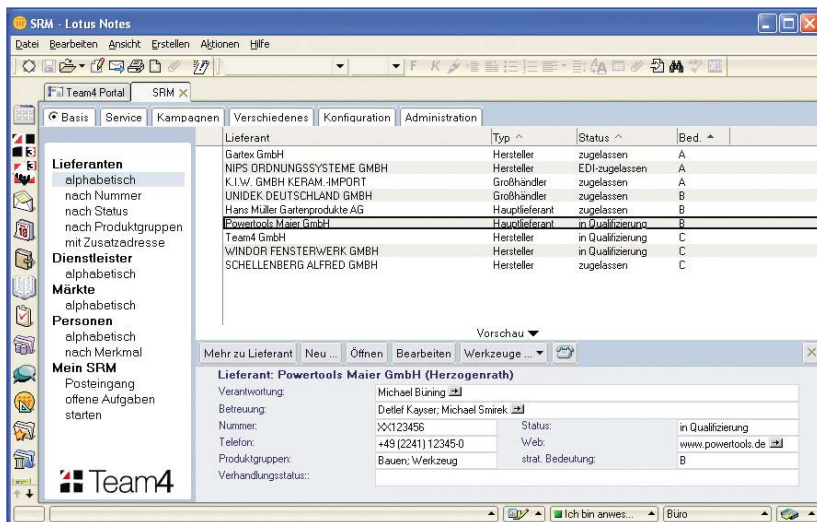
Und mehr als CRM

Beim so genannten „Lobbying“, insbesondere aber bei der Beziehungs-

oft längere Reisen mit Bahn oder Flugzeug ein. Um diese Zeiten produktiv zu nutzen, ist für Extended-Relations-Lösungen Offline-Betrieb noch wichtiger als für CRM. Dabei reichen Teilinformationen wie reine Kontaktdaten meist nicht aus. Beispielsweise möchte der Nutzer eines Supplier-Relations-Systems auch beim Besuch vor Ort über seine kompletten Reklamationsstatistiken und ähnliches verfügen, um gegenüber seinem Lieferanten nachdrücklich zu argumentieren.

ZUM AUTOR

Nach operativen Tätigkeiten in Marketing, Vertrieb und Produktmanagement hat sich Michael Büning seit 15 Jahren dem Thema CRM verschrieben. Als Mitgründer und Gesellschafter der Firma Team4 ist er unter anderem für das Produktmanagement des „Team4 Relation Framework“ zuständig.



Supplier Relations Management auf Basis von „Team4 Relation Framework“.

Einfach und sicher

Anwendungen für das Beziehungsmanagement sind für ihre Nutzergruppen oft nur ein Teilaspekt ihrer Arbeit, beispielsweise für einen Mitarbeiter aus Forschung und Entwicklung, der nebenher auch Kontakte mit Regierungsbehörden pflegt. Verständliche, fast selbst erklärende Anwendungen (aber auch dahinter liegende Prozesse) sind hier noch wichtiger als bei CRM. Die Integrationsansprüche unterscheiden sich stark. So fordert Supplier Relations bei oft Hunderten von Lieferanten die Kopplung mit ERP-Systemen, die wichtige Lieferanteneckdaten bereits enthalten. Press Relations fordert den Import des Adressmaterials von Spezialanbietern, die die limitierte Medienlandschaft laufend aktualisiert aufbereitet. Regelmäßig ist die Verzahnung mit den unternehmensstrategischen Kalendersystemen wie Lotus Notes gefordert, da parallele Terminpflege regelmäßig ein Akzeptanzkiller ist. Sind Kundendaten schon sensibel, so sind Daten aus Lobbysystemen oft „hypersensibel“. Verschlüsselte Datenablage auf Notebooks, die leicht verwendet werden können, ist hier nur ein erster Schritt zu angemessener Datensicherheit.

Relation Framework als Basis

Abseits der fachlichen und technischen Anforderungen gilt zu beachten: Lösungen für Beziehungspflege jenseits von CRM haben oft nur klei-

ne Anwenderzahlen, die kein hohes Investment erlauben. Fertige Produkte sind daher eine gute Wahl und bei relativ „uniformen“ Aufgabenstellungen wie Press Relations auch verfügbar. Lösungen für Supplier Relations oder gar für branchenspezifische Lobbyarbeit fordern allerdings hohe Individualität. Hier ermöglicht das effizient konfigurierbare „Team4 Relation Framework“ den Spagat zwischen Individualität und Kostendruck. Aufsetzend auf Lotus Notes nutzt es die im Unternehmen bereits eingeführte Grundsoftware für die Nutzerverwaltung, deren Betrieb und Betreuung bereits etabliert sind. Die in den Praxisbeispielen (Textboxen) dargestellten Lösungen auf Basis Team4 Relation Framework bieten dank Notes-Replikation volle Mobilität, sind eng mit Kalender und E-Mail verzahnt und verfügen über ausgereifte Sicherheitskonzepte.

Fazit

Konzepte, Methoden und Werkzeuge aus dem CRM-Umfeld lassen sich prinzipiell auch gewinnbringend in das Beziehungsmanagement zu Partnern, Presse, Lieferanten oder Regulierungsbehörden übertragen. Konkrete Lösungen fordern aber sehr anpassungsfähige Plattformen (Frameworks) oder gar Speziallösungen. Erfahrene Berater können den Weg zur oft individualisierten Lösung abkürzen.

URL: www.team4.de

GROSSE HANDELSKETTE BETREIBT SUPPLIER RELATIONS

Die Verbesserung der Logistikkette steht in diesem beispielhaften Szenario im Mittelpunkt. Beziehungsmanagement bedeutet hier, Übersicht in einem Netz aus über 1.000 Lieferanten, Hunderten von Märkten und einigen Dutzend Logistikpartnern zu behalten. Essenziell ist eine Kontakthistorie, die auch in Vertretungssituationen einen durchgängigen Umgang mit den Partnern erlaubt. Dazu gehört der Vermerk von Serienaktionen, die spezifische Lieferantengruppen über Veränderungen, Sondersituationen usw. informieren. Ein Reklamationsmanagement verbindet jeden Vorfall mit dem konkret betroffenen Lieferanten, Markt und Logistikpartner. Dies ermöglicht statistische Auswertungen in allen Dimensionen. Und all diese Informationen müssen mobil verfügbar sein, um bei Besuchsterminen auch bei Lieferanten oder Logistikpartnern vor Ort zielgerichtet und durch umfassende Sachinformationen gestützt zu verhandeln.

MDAX-Konzern setzt auf Press Relations

Das Beziehungsmanagement zur Presse steht in diesem Musterszenario im Mittelpunkt. Hier gilt es, den Kontakt zu Hunderten von Journalisten, Medien und Verlagen zu unterstützen. Pressemitteilungen müssen an Verteiler gesendet werden und zwar flexibel per e-Mail und/oder per Fax. Events wie Pressekonferenzen gilt es zu managen – einschließlich dem Versenden von Einladungen, Nachfassaktionen und finalem Unterlagenversand. In Projekten werden alle Unterlagen zu besonderen Presseaktivitäten gebündelt und erlauben die Zusammenarbeit im Team. Die Verwaltung von Standardunterlagen wie Konzern- oder Quartalsberichte, Personenprofilen und deren Bereitstellung als e-Mail-Anlagen vereinfacht Routinearbeit. Essenziell ist die komplette mobile Verfügbarkeit aller Unterlagen, um auch auf Presse-reisen sich unterwegs umfassend vorzubereiten und dabei insbesondere Reisezeiten in Bahn oder Flugzeug zu nutzen.

Globaler Konzern nutzt Regulatory Relations für zulassungspflichtige Produkte

Sowohl EU- als auch Länderbehörden setzen durch Gesetze und Richtlinien laufend veränderte Rahmenbedingungen für die Zulassung neuer Stoffe. Wer hier nicht nur reagiert, sondern frühzeitig Erkenntnisse zu gesetzgeberischen Initiativen und Trends in seine Forschung und Produktplanung einfließen lassen kann, gewinnt erhebliche Vorteile. Vor diesem Hintergrund ist der Kern dieses exemplarischen Szenarios das Beziehungsgeflecht zu Zulassungs- und Regulierungsbehörden und deren Mitarbeitern. So gilt es festzuhalten, welche Publikationen einzelne Personen erstellen, welche Konferenzen sie besuchen, welche Meinungen sie in öffentlichen Veranstaltungen oder individuellen Treffen vertreten. Dabei sind besondere Aspekte zu beachten, beispielsweise, dass einzelne „natürliche“ Personen mehrere „Rollen“ haben können (etwa als Sachverständiger einer Behörde und als Professor einer Universität). Besonders wichtig ist in diesem Szenario die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen der EU und einzelner Länder.