

Jenseits des Kunden

CRM-Lösungen lassen sich prinzipiell auch in das **Beziehungsmanagement zu Partnern, Presse, Lieferanten, Regulierungsbehörden** und weiteren Instanzen übertragen. Konkrete Lösungen fordern aber sehr anpassungsfähige Plattformen oder gar Speziallösungen.

Text _ Michael Büning

»Extended Relations Management« – wieder nur ein neuer Begriff unter vielen? Keineswegs. Es geht um die Beziehungen, die jedes Unternehmen pflegt – zum Kunden, zu Geschäftspartnern, zu Lobbyisten und Einrichtungen, mit denen Unternehmen im Kontakt stehen. Alle wollen umhert und gepflegt werden.

Das geht jedoch über den typischen CRM-Ansatz hinaus, der sich weitgehend auf die statische Zuordnung einer Person zu einer Firma konzentriert. Extended Relations Management benötigt oft den langjährigen, sehr persönlichen und motivierenden Kontakt. So fordert beispielsweise Lobbyarbeit oft den Umgang mit wichtigen Persönlichkeiten, die meist in mehreren Unterneh-

men (zum Beispiel als Aufsichtsrat), in Verbänden und weiteren Institutionen tätig sind. Hier stößt schlichtes Kontaktmanagement bereits an seine Grenzen. Es sind vielmehr Konstrukte wie »Natürliche Person« und »Person in Organisation« erforderlich.

Bei der Beziehungspflege zu Vertretern von Regulierungsinstanzen geht es eher darum, möglichst genau zu wissen, welche Ideen und Meinungen die Person vertritt. Wichtig ist hier beispielsweise, was die Person publiziert, wie sie sich öffentlich und bei persönlichen Treffen äußert, welche Kongresse sie besucht und vieles mehr. In diesem Fall sind Informationsobjekte und Auswertungen gefragt, die völlig jenseits üblicher CRM-Lösungen liegen.

Public Relations schließt hingegen Besuche bei Medien ein. Hier fallen oft län-

gere Reisen mit Bahn oder Flugzeug an. Um diese Zeiten produktiv zu nutzen, ist bei Extended-Relations-Lösungen der Off- und Onlinebetrieb noch wichtiger als bei herkömmlichen CRM-Lösungen. Teilinformationen wie reine Kontaktdaten reichen meist nicht aus. So möchte der Nutzer eines Supplier-Relation-Systems auch beim Besuch vor Ort über seine kompletten Reklamationsstatistiken und Ähnliches verfügen, um gegenüber seinem Lieferanten nachdrücklich zu argumentieren.

Extended-Relations-Tools sind für ihre Nutzergruppen oft nur ein Teilaspekt ihrer Arbeit. Verständliche, wenn möglich selbst erklärende Anwendungen sind hier noch wichtiger als beim herkömmlichen CRM. Auch die Integrationsansprüche sind unterschiedlich stark: So fordert Supplier Relations bei oft Hunderten von



cobra Adress PLUS

Erfolgreiches Kundenmanagement
mit System



- Unternehmensweite Informationsbasis
- Persönliche Kundenbetreuung
- Zielgerichtetes Marketing
- Profitabler Vertrieb

cobra-Partner in Ihrer Nähe:

PLZ 0/1/9 **Kranz Systemtechnik GmbH**
Berlin · Nürnberg
www.kranz-systemtechnik.de
Tel.: 030 - 55 48 70 15

PLZ 2/3 **intelligence@work gmbh**
Hamburg · Hannover
www.intelligence-works.de
Tel.: 040 - 411 619 30

PLZ 4/5/6 **AUREX GmbH**
Köln · Essen
www.aurex.de
Tel.: 0221 - 277 99 -0

PLZ 7/8 **SIEGEL EDV GmbH**
Ostfildern · Bad Aibling
www.siegel-edv.de
Tel.: 0711 - 44 00 75 -0

* GLOSSAR

→ **SUPPLIER RELATIONS** z. B. für große Handelsketten. Die Verbesserung der Logistikkette steht hier im Mittelpunkt. Beziehungsmanagement bedeutet hier, Übersicht in einem Netz aus Lieferanten, Märkten und Logistikpartnern zu behalten.

→ **PRESS RELATIONS** z. B. für MDAX-Konzerne. Das Beziehungsmanagement zur Presse steht in diesem Musterszenario im Mittelpunkt. Unterlagen zu besonderen Presseaktivitäten werden gebündelt. Essentiell ist die komplette mobile Verfügbarkeit aller Unterlagen, um sich auf Pressereisen unterwegs vorbereiten zu können.

→ **REGULATORY RELATIONS** z. B. für globale Konzerne. Regelt Beziehungen 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.

→ **PARTNER RELATIONS** z. B. in Beratungsunternehmen für Personalmanagement. Es gibt immer ein Beziehungsnetzwerk zwischen dem Dienstleister, der beratenen Firma, dem Mitarbeiter und den Consultants, welche die Dienstleistungen erbringen. Dabei müssen die Leistungen festgehalten werden, um Abrechnungen durchzuführen oder Nachweise gegenüber Stellen zu erbringen, die entsprechende Maßnahmen fördern.

Lieferanten die Kopplung mit ERP-Systemen, welche wichtige Lieferanteneckdaten bereits enthalten. Press Relations fordert hingegen den Import des Adressmaterials von Spezialanbietern, welche die limitierte Medienlandschaft laufend aktualisiert aufbereitet. Regelmäßig ist die Integration mit den unternehmensstrategischen Kalendersystemen, meist Microsoft Outlook oder 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 entwendet werden können, ist hier nur ein erster Schritt zu angemessener Datensicherheit.

Werkzeugwahl ist entscheidend

Jenseits der fachlichen und technischen Anforderungen gilt es folgenden Punkt zu beachten: Lösungen für Extended-Relations-Management haben oft nur kleine Anwenderzahlen, die kein großes Investment erlauben. Fertige Produkte sind daher eine gute Wahl und bei relativ »uniformen« Aufgabenstellungen wie Press Relations auch problemlos verfügbar. Lösungen für Supplier Relations oder gar für branchenspezifische Lobbyarbeit fordern allerdings hohe Individualität. Hier sind umfassend konfigurierbare »Relation Frameworks« in der Hand von erfahrenen Beratern gefragt, um den Spagat zwischen Individualität und Kostendruck zu meis-

tern. Große Kostenersparnisse bringt die Nutzung von Grundsoftware, die im Unternehmen schon eingeführt ist und für die Benutzerverwaltung, Betrieb und Betreuung bereits etabliert ist. So ist beispielsweise Lotus Notes bei etwa der Hälfte der größeren Unternehmen als E-Mail- und Kalenderplattform im Einsatz. Auf dieser Plattform offerieren Fachanbieter aber auch »Relation Frameworks« für individualisierte Beziehungsmanagement-Lösungen. Diese bieten dank Notes-Replikation volle Mobilität, sind eng mit Kalender und E-Mail verzahnt und können ausgereifte Sicherheitskonzepte nutzen. ·]

AUTOR



Michael Büning

ist Mitgründer und Gesellschafter des CRM-Dienstleisters Team4, Herzogenrath. Seine Schwerpunkte liegen auf Beziehungs- und Extended-Relations-Management.

→ Team4, Halle 10, Stand C20 + C30

→ www.team4.de