

# DAS RELATIONSHIP MAGAZIN



PLUS  
SPECIAL  
FÜR FÜHRUNGS-  
KRÄFTE

HEUTE GEHT ES UM GRUNDLAGEN ZU ...

—  
**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT**  
—

—  
**ADRESS-/DATENQUALITÄT**  
—

**MARKETING AUTOMATION**



**BONUS 1:**  
**DER CRM - REIFEGRAD-CHECK**

Jetzt kostenlos teilnehmen und Feedback erhalten

**BONUS 2:**  
**WAS HAT CRM MIT DER  
INSOLVENZSTATISTIK 2023 ZU TUN?**

DIESES MAGAZIN IST EIN SERVICE DES  
FACHPORTALS CRM-TECH.WORLD



**AUSGABE 05/2024**



# INHALT

**03**

EDITORIAL UND IMPRESSUM

**04**

EIN PAAR GRUNDSÄTZLICHE GEDANKEN  
ZU CRM

**05**

DIE OPERATIVEN SCHRITTE BEI DER AUSWAHL  
EINES CRM-SYSTEM

**06**

BESONDERHEITEN BEIM SOFTWARE-  
VERGLEICH: WARUM IST SALESFORCE,  
MICROSOFT ODER SAP NICHT DABEI?

**07**

DAS THEMA CRM AUS SICHT DER  
GESCHÄFTSFÜHRUNG

**08**

WAS HAT CRM MIT DER INSOLVENZSTATISTIK  
2023 ZU TUN?

THEMA  
CRM

**09**

GRUNDLAGEN ZUR  
ADRESS-/DATENQUALITÄT (TEIL 1)

**10**

GRUNDLAGEN ZUR  
ADRESS-/DATENQUALITÄT (TEIL 2):  
EIGENE PRÜFUNGEN

THEMA  
ADRESS-/DATENQUALITÄT

**11**

GRUNDLAGEN ZUR  
ADRESS-/DATENQUALITÄT (TEIL 3):  
DAS AUDIT

**12**

GRUNDLAGEN ZU  
MARKETING AUTOMATION

THEMA  
MARKETING AUTOMATION

**14**

DER REIFEGRAD-CHECK



# EDITORIAL

Liebe Leserinnen und Leser,  
Effektives Kundenmanagement ist entscheidend für den  
Unternehmenserfolg.

Drei zentrale Themen stehen heute im Mittelpunkt des Magazins:  
Customer Relationship Management (CRM), Marketing  
Automation sowie Adress- und Datenqualität (AQDO).

Bei CRM denken viele zuerst an Software. Deshalb steht heute die  
Frage im Vordergrund: Wie wählt man Systeme aus? Aber auch  
der Blickwinkel „aus Sicht des Managements“ kommt nicht zu kurz.  
Marketing Automation spart Zeit und Ressourcen – so die  
Hypothese. Dennoch ist es uns wichtig, einige grundsätzliche  
Gedanken zu diesem Thema auszutauschen.

Adress- und Datenqualität (AQDO) ist im CRM entscheidend. Ein  
Evergreen? Andere sagen: Ein Nobrainer. Gute AQDO entsteht,  
wenn der Kopf des Unternehmens dies auch als Führungsaufgabe  
versteht. Korrekte, aktuelle und vollständige Informationen führen  
zu effektiveren Marketingkampagnen, einem besseren  
Kundenerlebnis, besseren Analyse- oder KI-Ergebnissen.

Fazit:  
Es könnte so einfach sein, ist es aber offensichtlich nicht. Sie  
werden vielem zustimmen, aber nicht allem. Deshalb: Treten Sie in  
den Dialog mit uns, mit mir.

Erfolgreiches Kundenmanagement basiert auf einem soliden  
Fundament aus CRM, unterstützt durch Marketing Automation und  
abgesichert durch eine hohe Datenqualität.

Unternehmen, die diese Elemente integrieren, sind für die  
unterschiedlichen Kundenbedürfnisse bestens gerüstet.

Liebe Grüße  
Georg (gerne per Du)

## IMPRESSUM

**1A Relations GmbH**

Am Kieckelberg 10, 23999 Insel Poel

**Herausgeber, Chefredakteur,  
Schlussredaktion,  
Leitung/Herstellung/Vertrieb**

Georg Blum, Patricia Milite

**Redaktionelle Arbeiten**

Georg Blum

**Schlussredaktion**

Georg Blum

**Art Direction, Grafik und Bildredaktion**

Patricia Milite, Bayan Yahya

**Foto-Nachweis/Grafik- und Bildquellen**

Seite 1 – canva • Seite 2 – canva • Seite 3 – canva •  
Seite 4 – canva • Seite 5 – 1 A Relations • Seite 6 –  
1A Relations • Seite 7 – canva • Seite 8 – canva •  
Seite 9 – canva • Seite 10 – canva • Seite 11 – canva  
• Seite 12 – canva

**Leserservice** Georg Blum

**RELATIONSHIP –**

das Magazin ist im Titelschutzanzeiger registriert  
und damit geschützt.

©2024 Georg Blum, 1A Relations GmbH

Copyright: Alle Inhalte sind, wenn nicht anders  
erwähnt, Eigentum der 1A Relations. Eine Kopie  
oder Verbreitung – unabhängig des Mediums –  
ohne Genehmigung ist untersagt.

# EIN PAAR GRUNDSÄTZLICHE GEDANKEN ZU CRM



## Wie läuft so ein CRM Anbietervergleich typischerweise in der Praxis ab?

Frägt man die Marktbegleiter oder Geschäftsführer und (potenzielle) Nutzer eines CRM-System, was ist für Sie CRM? Dann bekommt man fast immer die Antwort: Es ist in erster Linie eine strategische Aufgabe und in zweiter Linie eine technische Fragestellung. Nur im täglichen Geschäft beobachten wir, dass die Realität leider oft anders aussieht. Auf die Frage, wie wird CRM gelebt, gibt es leider keine einfache Antwort. Allzu oft sind es Lippenbekenntnisse, die in Umfragen, wie die, von der Muuuh-Group durchaus divergente Ergebnisse hervorbringen. Es besteht mit der Einführung eines CRM-System die Hoffnung, dass sich die Leads, der höhere Umsatz und die Kundenorientierung (CRM) von allein einstellen. Das ist leider nicht möglich. Im Mittelpunkt steht zwar der Kunde (Customer), aber meist steht er dafür im Weg. Nach wie vor sind Unternehmen nach Funktionen und nicht nach Ziel- und Kundengruppen organisiert.

Früher war eine weitere Möglichkeit der Unterteilung z.B. in strategisches CRM, kollaboratives CRM und analytisches CRM. Dennoch stand am Ende der Diskussion ein CRM-System auf dem Einkaufszettel, ohne vorab die Ziele, die relevanten Zielgruppen und Kundensegmente sowie dafür Maßnahmen zu definieren.

**Gehen wir mal davon aus, dass CRM wie im Lehrbuch abläuft. Dann ist nach unserer Erfahrung der Prozess in zwei Ebenen aufgeteilt:**

Ebene 1 ist die überwiegend strategische CRM-Ebene.

Hier wird die Richtung, die Roadmap, Anforderung an Schulung und neues Personal definiert. Diese Phase, innerhalb der strategische CRM-Ebene, beinhaltet Change-Management und strategischem Projektmanagement, Regelkommunikation in das Unternehmen sowie Controlling.

**Hier geht es zum ganzen Artikel:**



# DIE OPERATIVEN SCHRITTE BEI DER AUSWAHL EINES CRM-SYSTEM



## Welche Themen/Fragen behandeln wir hier in diesem Abschnitt?

1. Warum ist ein CRM Software Vergleich so wichtig und gar nicht schwer?
2. Wie läuft ein solcher Vergleich in der Regel ab?
3. Welche Fragen sollten man dem Hersteller stellen?
4. Welche Kriterien sind für einen Vergleich heranzuziehen?
5. Was für Dokumente werden dafür erstellt?
6. Wie küren Sie einen passenden Sieger?

Woran erkennen Sie also, ob die CRM-Software zu Ihrem Unternehmen passt? Wir helfen Ihnen dabei, sich einen ersten, neutralen Überblick zum Thema CRM-Software-Auswahl zu verschaffen. Auch anhand der ersten Deutschen CRM-Landscape! Kennen Sie schon die anderen Landscapes zu Marketing-Automation, ERP/CRM-Anbietern sowie Kollaboration-Tools.

## Warum ist ein CRM-System-Vergleich so wichtig?

Sie investieren eine ordentliche Summe an Geld. Das sind bei einer CRM-Lösung zwischen ca. 30 Euro und 300 Euro pro User/Lizenz und Monat.

Müssen die Mobile Lizenzen extra lizenziert werden? Jetzt können Sie schnell selbst rechnen, was das im Monat und Jahr kostet. Dann kommt evtl. noch Hosting dazu. Hierbei unterscheiden sich die Werte teilweise um 100%.

Wie viel Anpassungsprogrammierung oder Customizing ist für die Einführung des CRM-System notwendig?

Das ergibt schnell die Summe von 500.000 Euro oder 1 Mio. Euro nur für Lizenzkosten bzw. Miete.

**Hier geht es zum ganzen Artikel:**



# BESONDERHEITEN BEIM SOFTWARE-VERGLEICH: WARUM IST SALESFORCE, MICROSOFT ODER SAP NICHT DABEI?



Sehr oft werden wir gefragt, warum denn der eine oder andere große Anbieter in der Long List fehlt. Das sind natürlich Fragen, die wir immer klar beantworten. Ab und zu wünscht sich dann der Kunde, dass z.B. SAP dennoch mit dabei ist. Es könnte ja der Aufsichts- oder Beirat fragen, warum ist/war Salesforce, Microsoft oder SAP nicht dabei. Deshalb bekommen diese dann eine Wild Card. Und zu 95 % sind diese Big Player dann nicht im Finale. Das ist ein Grund, warum wir oft Lob erhalten, denn ohne unsere Recherche „wer kann was“, wären viele Firmen auf den einen oder anderen besser passenden Kandidaten gar nicht gekommen. Dies als Einstieg zum Thema „Besonderheiten beim CRM-Software-Vergleich“.

Daraufhin können die Geschäftsführer dann guten Gewissens sagen: Doch Big Player im Customer Relationship waren dabei, aber waren z.B. teurer, schwächer oder auch besser. Und wenn diese Chance besteht, sind die „big Player“ bei uns auch von Anfang an dabei. Logisch.

## 1. Beauty Contest: Die Vorstellung der Long List Kandidaten

Alle Long List Kandidaten bekommen ein Briefing mit Aufgaben für ca. 1 h. Diese 1 h wird entweder als Webkonferenz oder persönliche Präsentation durchgeführt. Wir moderieren diese eine Stunde straff durch. Es wird darauf geachtet, dass alle Aufgaben gezeigt wurden und die Projektteilnehmer auch bewerten können. Alle Long List Teilnehmer präsentieren hintereinander an einem Tag oder maximal am nachfolgenden Tag. So ist Vergleichbarkeit gegeben: Zum einen stellen alle das Gleiche vor, zum anderen sind alle hintereinander - am Stück zur Beurteilung gewesen.

**Hier geht es zum ganzen Artikel:**



# DAS THEMA CRM AUS SICHT DER GESCHAFTSFÜHRUNG

---



## Warum wird so viel über Führung gesprochen? Was bedeutet Führung – CRM aus Sicht der Geschäftsführung – im Wesentlichen?

CRM aus Sicht der Geschäftsführung:  
Leadership ist sowohl a) ein Forschungsgebiet als auch b) eine praktische Fertigkeit, die die Fähigkeit eines Individuums oder einer Organisation umfasst, andere Individuen, Teams oder ganze Organisationen zu „führen“ oder zu leiten. ....“.

So einfach, so klar.  
Studien über Führung haben Erkenntnisse hervorgebracht, die unter anderem ganz bestimmte Aspekte oder Eigenschaften hervorheben wie a) situative Interaktion, b) Kommunikation, c) Verhalten, d) Macht, e) Vision oder f) Werte, g) Charisma und g) Intelligenz.

Diese lange Liste zeigt: So einfach ist es nicht.

Warum? Weil selten eine Eigenschaft oder ein Aspekt isoliert „daherkommt“ bzw. gefragt ist. Es ist immer eine Mischung aus verschiedenen Aspekten, die je nach Situation gezielt eingesetzt werden.

D.h. gute Führung bzw. gutes Führungsmanagement ist eine Kombination aus situativem Verhalten in Verbindung mit einer Kontinuität „seines“ Verhaltens. Daraus entsteht im besten Fall ein hohes Maß an Vertrauen und eine besondere, problemlösende und tragfähige Kultur.

**Hier geht es zum ganzen Artikel:**



# WAS HAT CRM MIT DER INSOLVENZSTATISTIK 2023 ZU TUN?

---



Was hat Insolvenz mit CRM zu tun? Eine ganze Menge. Denn hohe Kosten für die Neukundenakquise, mangelnde Kundenbindung und einige andere Gründe führen schnell zu einer Krisensituation – oder im schlimmsten Fall zur Insolvenz. Die kürzlich veröffentlichte Insolvenzstatistik für 2023 hat mich inspiriert, ein paar Tipps – aus Sicht von CRM – zu geben. Doch gehen wir noch kurz einen Schritt zurück:

## Was sind die typischen Gründe für eine Insolvenz?

Bevor wir die Frage "Was hat Insolvenz mit CRM zu tun?" beantworten, eine kurze Analyse: Insolvenzen können viele Ursachen haben und sind oft eine Kombination aus internen und externen Faktoren. Hier sind einige der häufigsten Gründe für eine Insolvenz:

1. Finanzmanagement: Mangelnde Liquidität und schlechtes Cash-Flow-Management sind häufige Ursachen. Unternehmen können in Schwierigkeiten geraten, wenn sie nicht über genügend liquide Mittel verfügen, um ihre laufenden Verbindlichkeiten zu decken.

2. Hohe Verschuldung: Übermäßige Verschuldung kann Unternehmen anfällig machen, insbesondere wenn sie mit hohen Zinsen verbunden ist oder sich die Kreditkonditionen verschlechtern.

3. Umsatrzückgang: Ein signifikanter Umsatrzückgang, sei es durch den Verlust von Schlüsselkunden, sinkende Nachfrage oder zunehmende Konkurrenz, kann zu finanziellen Schwierigkeiten führen.

4. mangelnde Anpassung an den Markt: Unternehmen, die es versäumen, sich an Veränderungen in ihrem Marktumfeld anzupassen, sei es durch technologische Entwicklungen, Veränderungen in der Verbrauchernachfrage oder neue Vorschriften, riskieren ihre Überlebensfähigkeit.

**Hier geht es zum ganzen Artikel:**



# KONTAKT

## RELATIONSHIP MAGAZIN



1A Relation 



+49 38425 429 099



info@1a-relations.com



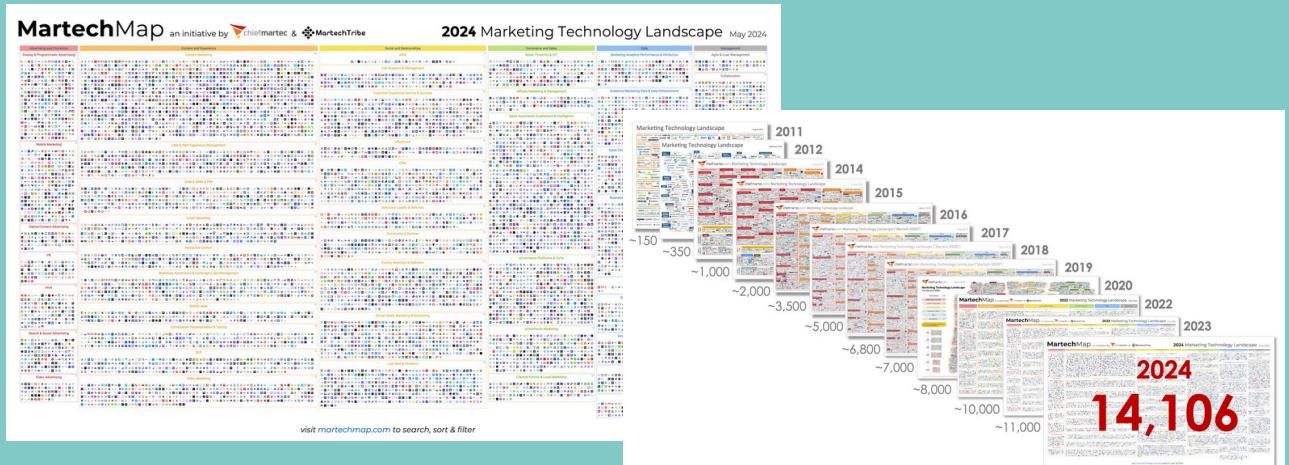
[www.CRM-TECH.WORLD](http://www.CRM-TECH.WORLD)  
[www.1A-Relations.com](http://www.1A-Relations.com)

Jetzt Termin kostenlos 30-Minuten Beratungstermin vereinbaren:



### IN DER NÄCHSTEN AUSGABE:

**DIE MARKETING TECHNOLOGY LANDSCAPE 2024 IST DA!**



**WIR BEHALTEN FÜR SIE DEN ÜBERBLICK!**