



# Business-Potenziale freisetzen

---

## Mit neuen Strukturen und besserer Datenqualität

Alles neu macht der Frühling, er verströmt den Zauber von Anfang, Wandlung und Wachstum und lädt uns zur Erneuerung ein. Mit frischer Energie und dem Wind im Rücken ist genau jetzt der ideale Zeitpunkt, um nicht nur das Eigenheim zu entstauben, sondern auch im Business-Umfeld und der eigene IT-Landschaft neue Strukturen zu schaffen. Denn ungenutzte Datensammlungen, veraltete Dokumente oder komplexe Funktionen sowie ineffiziente Prozesse hemmen die Produktivität, erschweren das Beziehungsmanagement und stören das effiziente Arbeiten. Daher ist es wichtig, regelmäßig auf die ‚Daten- und CRM-Hygiene‘ zu achten, denn wir alle wissen, ein gut gepflegtes CRM ist die Basis für eine erfolgreiche Kundenbetreuung.

Lassen Sie uns gemeinsam den digitalen Besen schwingen und die folgenden 5 Schritte zusammen gehen.

# Bestandsaufnahme und Bedarfsanalyse

## Schritt 1

Bevor Sie mit vollem Elan direkt ans Aufräumen gehen und vielleicht mit der (Daten)-bereinigung und -aktualisierung starten, ist eine Bestandsaufnahme und Bedarfsanalyse notwendig. Heute können Unternehmen leichter sammeln und auf mehr Daten denn je zugreifen, doch nicht alle sind wirklich nützlich. Bevor Sie Prozesse, Daten und Dateien bereinigen können, sollten Sie prüfen, welche Arten von Informationen für Ihr Unternehmen relevant sind und welche Prozesse ggf. optimiert werden müssen.

## Handlungsempfehlungen

- Betrachten Sie Ihre Daten ganzheitlich und nehmen Sie die folgenden Punkte unter die Lupe:
  - **Relevanz:** Welche Daten sind für Ihr Unternehmen tatsächlich relevant, um Ihre Kunden mit bestem Service zu begeistern, Prozesse effizient zu gestalten und die richtigen Entscheidungen zu treffen? Braucht es bspw. noch die Fax-Nummer?
  - **Vollständigkeit & Konsistenz:** Sind alle notwendigen Informationen in Ihren Daten hinterlegt? Und stimmen die Daten in den unterschiedlichen Systemen überein?
  - **Verständlichkeit:** Sind Ihre Daten eindeutig interpretierbar?
  - **Digitalisierungsgrad:** Sind alle benötigten Daten und Informationen bereits digitalisiert oder greifen Sie noch immer auf Papierbelege zurück?
  - **Aufbewahrungsfrist:** Ist das Verfallsdatum von Adressen abgelaufen? Laut DSGVO-Richtlinien sollten z. B. Daten ohne Aufforderung der betroffenen Person nach Zeitablauf der Aufbewahrungsfrist gelöscht werden.
  - **Schutz:** Welche Datenzugriffe sind übergreifend notwendig und haben Ihre Anwender die entsprechenden Benutzerechte, um Daten einzusehen?

- Identifizieren Sie Datenquellen, erkennen Sie Datenqualitätsprobleme und priorisieren Sie die zu bearbeitenden Daten.
- Werfen Sie einen Blick auf Filter, Funktionalitäten, Dashboards sowie Schnittstellen und fragen Sie sich, ob diese die Bedürfnisse Ihres Unternehmens vollständig erfüllen oder Optimierungen notwendig sind.
- Bewerten Sie die Relevanz und Qualität der verfügbaren Berichte und Dashboards.
- Befragen Sie Ihre Mitarbeitenden zur Effektivität von Prozessen, Cockpits und zur Benutzerfreundlichkeit Ihrer CRM-Lösung, denn sie kennen die individuellen Anforderungen und Leistungen oft am besten.
- Überprüfen Sie Ihre Maßnahmen, um den gültigen DSGVO Standards zu entsprechen und checken Sie die Sicherheitsrichtlinien, um sich vor Cyberangriffen bestens zu schützen. Berücksichtigen Sie dazu die Empfehlungen des [BSI – Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik](#) oder besuchen Sie unsere Webseite zum Thema [Cybersicherheit](#).



## CRM-Umsetzungs-Tipps:

- Stellen Sie Ihren Digitalisierungsgrad auf den Prüfstand: Mit nur wenigen Klicks können Sie den CRM-Reifegrad in Ihrem Unternehmen ermitteln und neue strategische Weiterentwicklungspotenziale entdecken: [CRM-Reifegerad mit dem Digital-Check](#).
- Nutzen Sie Online-Adressdatenbanken zur Steigerung der Adressqualität. Mit [business.directory](#) haben Sie direkt in CAS genesisWorld und SmartWe ein Referenzverzeichnis für Unternehmen integriert. Durch die Anbindung stehen Ihnen wertvolle Informationen zu Unternehmen wie Bilanzkennzahlen, Gesellschafterstrukturen und Firmenverflechtungen stets aktuell zur Verfügung.

# (Daten-)aktualisierung und -bereinigung

## Schritt 2

Ein CRM-System soll dabei unterstützen, Ihre Kunden- und Interessentendaten effizient zu verwalten und einen 360°-Blick auf Ihre Kontakte zu ermöglichen. Daher gilt: Gut gepflegte Daten statt digitale ‚Karteileichen‘. Denn alte nicht brauchbare Daten hemmen die Leistungsfähigkeit Ihrer CRM + AIA®-Lösung und können zu falschen Entscheidungen führen, die die Beziehungen zu Ihren Kunden und Interessenten negativ beeinflussen könnten.

## Handlungsempfehlungen

- Gemeinsam ist man schneller, entfernen Sie unnötige Daten als Team:
  - Lösen Sie Dubletten auf.
  - Korrigieren Sie Tippfehler oder falsche Kontaktinformationen.
  - Ergänzen Sie unvollständige Daten.
- Löschen Sie veraltete Informationen; dazu gehören z. B. auch Adressen, mit denen sie schon seit Jahren keinen Kontakt mehr haben.
- Leeren Sie Ihren digitalen Mülleimer.
- Entrümpeln Sie Ihr E-Mail-Postfach.
- Implementieren Sie ein klar definiertes Löschkonzept und führen Sie einen automatisierten Workflow für die regelmäßige Datenstaub-Entfernung ein.
- Dokumentieren Sie Prozesse und geben Sie Hilfestellung zur Datenerfassung, idealerweise direkt im CRM.



## CRM-Umsetzungs-Tipps:

- Um Putzaufwand niedrig zu halten, sollten Sie schon bei der Datenerfassung Fehler vermeiden: Wir zeigen Ihnen im Video-Tutorial [Datenqualität einfach und schnell steigern](#), wie Sie mit CRM Ihre Adressen einfach anlegen, aktiv prüfen und effizient pflegen können.
- Um fehlerhafte Daten schnell zu bereinigen, sind vordefinierte Cockpits und Prüflisten für eine erfolgreiche Datenpflege hilfreich. Wir zeigen Ihnen, wie es Ihnen mit unseren CRM +AIA®-Lösungen ganz einfach gelingt, Automatismen und Benachrichtigungsdienste für eine bessere Datenqualität zu gestalten: [Adress- und Datenqualität](#).

## Prozessoptimierung

### Schritt 3

Die Aufräumaktion ist nicht nur gegen Datenstaub gut, sondern auch für die Entrümpelung unnötiger Prozesse. Denn Kundenbedürfnisse und Marktanforderungen unterliegen ständigen Veränderungen, ebenso wie Ihr Unternehmen, das sich stets weiterentwickelt und wächst. Daher ist es notwendig, Prozesse kontinuierlich unter die Lupe zu nehmen, sie ggf. zu modernisieren oder einfach komplett abzuschaffen.

## Handlungsempfehlungen

- Prüfen Sie Ihre Prozesse auf:
  - **Durchgängigkeit:** Gibt es Integrationslücken oder Datensilos, die Workflows unterbrechen und der Produktivität schaden?
  - **Effizienz:** Unterstützen die Prozesse die Mitarbeitenden in ihrer Arbeit oder sind sie eher hinderlich und bieten wenig Mehrwerte?

- **Überflüssigkeit:** Welche Prozesse sind veraltet und nicht mehr notwendig?
- **Optimierungspotenzial:** Welche neuen Tools und Technologien, wie etwa Marketing Automation oder Künstliche Intelligenz, könnten Ihre Prozesse bereichern?
- **Automatisierungsmöglichkeiten:** Sind alle relevanten Prozesse vollständig automatisiert oder gibt es Bereiche, die automatisiert werden können, um manuelle Eingaben zu vermeiden und die Fehlerquote gering zu halten?
- **Back-up-Prozess:** Erstellen Sie Sicherheitskopien bzw. Back-ups Ihrer relevanten Daten, um die Datenverfügbarkeit im Ernstfall sicherzustellen.



## CRM-Umsetzungs-Tipps:

- Ihre Mitarbeitenden sind die Experten: Etablieren Sie im CRM einen digitalen Verbesserungs-prozess, um Ihre Ideen und Optimierungsvorschläge zu erfassen und an das CRM-Management zur Bewertung sowie Umsetzung weiter zu geben: [Digitaler KVP – Kontinuierlicher Verbesserungsprozess](#).
- Verbinden Sie Microsoft Outlook mit Ihrer CRM-Lösung: Nutzen Sie das Outlook Add-In und greifen Sie in Outlook direkt auf wichtige CRM-Daten zu. Wie Ihnen die Integration gelingt, zeigen wir Ihnen in unserem Video-Tutorial: [CAS Outlook Integration](#).

# Tools und Technologien

## Schritt 4

Was für Daten und Prozesse gilt, trifft auch auf Tools und Technologien zu. CRM-Systeme sind oft Allrounder mit der besonderen Fähigkeit, mit vielfältigen IT-Lösungen nahtlos zusammenzuarbeiten. Nutzen Sie dieses Potenzial und schaffen Sie eine durchgängige Systemlandschaft, die optimal zu Ihrem Unternehmen und den Bedürfnissen passt.

## Handlungsempfehlungen

- Untersuchen Sie Schnittstellen, Funktionalitäten, Programme und Apps, die in Ihrem Unternehmen zum Einsatz kommen.
  - Welche werden nicht mehr benötigt?
  - Welche sollten eingeführt oder ergänzt werden, um effizienter zu arbeiten?
- Überprüfen Sie Ihre Software auf Aktualität und führen Sie ggf. Software-Updates durch, um die Möglichkeiten aktueller Technologien zu nutzen und eventuelle Sicherheitsrisiken zu minimieren.
- Nutzen Sie die digitale Freiheit ausgiebig: Sind Ihre Tools und Technologien als Web- oder App-Versionen erhältlich?
- Haben Ihre Mitarbeitenden die notwendigen Lizenzen von Software-Lösungen, die sie für ihre Arbeit benötigen?
- Bleiben Sie rund um CRM-Trends, Tools und Technologien stets auf dem Laufenden, um Ihr CRM kontinuierlich zu verbessern und neue Marktpotenziale zu entdecken.
- Lösen Sie Dateninseln auf einzelnen Rechnern auf und sorgen Sie dafür, dass alle wichtigen Informationen in einem zentralen System erfasst und gespeichert werden. Mit Blick auf Datenschutz und -sicherheit ist das besonders wichtig.



## CRM-Umsetzungs-Tipps:

- Arbeiten wo Sie wollen: Mit CAS genesisWorld sowie SmartWe Web oder Mobile App haben Sie Ihr CRM immer dabei. Im Video-Tutorial zeigen wir Ihnen, wie Sie Ihre [CRM-Daten im Offline-Zugriff](#) sichtbar machen.
- Nutzen Sie Ihre CRM-Lösung der CAS Software AG bereits im neuen Look and Feel der weltweit einzigartige [SmartDesign®-Technologie](#)? Ob Web oder Mobile App ein plattformübergreifendes Design auf allen Geräten fördert ein effizientes Arbeiten von überall und stärkt die Akzeptanz unter den Mitarbeitenden.
- Entfalten Sie das volle Potenzial von CRM + AIA® und genießen Sie dank zahlreicher Vernetzungsmöglichkeiten Ihrer Business-Tools die volle Power für fließende Workflows und den hybriden Arbeitsplatz: [CRM Schnittstellen und Erweiterungen](#).
- Abonnieren Sie den FAQ-Newsletter Ihrer Anbieter sowie unsere [CRM news](#) und motivieren Sie auch Ihre Mitarbeitenden dazu.

## Kultur und Mindset

### Schritt 5

Mit den Menschen steht und fällt eine Strategie, ohne sie können keine Pläne umgesetzt werden. Deshalb: Schaffen Sie von Beginn an ein Datenqualitäts-Mindset und machen Sie die Vorteile für den nachhaltigen Erfolg und eine effiziente Zusammenarbeit unternehmensweit deutlich und erlebbar. Beachten Sie dabei, dass ein professionelles Data Quality und CRM-Optimierungs-Management Zeit und Raum für die Umsetzung braucht.

# Handlungsempfehlungen

- Institutionalisieren Sie den Datenoptimierungsprozess, indem Sie regelmäßige Aufräum- und Reinigungsaktionen durchführen – nicht nur im Frühling, sondern z. B. durch einen monatlichen Datenpflege-Tag oder einen vierteljährlichen Prozess-Tag. Wussten Sie, dass es einen Digital Clean-up Day an jedem dritten Samstag im März gibt?
- Definieren und dokumentieren Sie Datenqualitätsziele und -metriken. Machen Sie diese im Unternehmen transparent, das hilft insbesondere Ihren neuen Mitarbeitenden bei der Datenpflege. Und erstellen Sie einen ambitionierten, aber auch realistischen Zeitplan für die Umsetzung.
- Benennen Sie qualifizierte CRM-Verantwortliche und etablieren Sie Datenqualitäts- und CRM-Optimierungs-Routinen, um Prozesse kontinuierlich zu digitalisieren und Ihr CRM so weiterzuentwickeln, damit es mit Ihrem Unternehmen optimal mitwächst.
- Bilden Sie Ihre Mitarbeitenden in Datenqualitätsmanagement aus und schulen Sie sie auch zur Datenanalyse, sodass sie aus den Daten alle wichtigen Informationen erkennen, interpretieren und umsetzen können. Tipp: Machen Sie das Wissen zugänglich und sorgen Sie für einen transparenten Wissenstransfer in Ihrer Organisation, z. B. über eine Lernplattform.
- Stärken Sie das Mindset jedes einzelnen Mitarbeitenden rund um Datenqualität und deren Potenziale für Ihr Unternehmen, indem Sie Workshops und Schulungen anbieten oder die Begeisterung für Datenpflege beispielsweise durch die ‚Krönung des Datenchampions‘ der Woche wecken.
- Ein geschulter Blick von außen hilft: Fragen Sie bei Ihrem CRM-Partner Unterstützung an und organisieren Sie ein Coaching, um Ihre Daten und Prozesse gemeinsam zu analysieren und daraus Maßnahmen zu entwickeln. Ein Schulterblick durch die Augen eines objektiven Experten eröffnet neue Perspektiven auf Vorgehen und Prozesse.



## CRM-Umsetzungs-Tipps:

- Auf unserer digitalen Lernplattform stellen wir unseren Kunden wertvolles und praxisnahes CRM-Know-how zur Verfügung. So können alle CRM-Nutzer Ihre Kompetenzen im Selbststudium vertiefen und Ihr tägliches Business effizienter gestalten: [CAS TrainingCenter](#) | [SmartWe TrainingCenter](#)
- **Ideen-App:** Geben Sie Ihren Mitarbeitenden eine Plattform, um Ihre Optimierungs-Vorschläge jederzeit einzureichen. Mit der Ideen-App für CAS genesisWorld und SmartWe können Ihre Mitarbeitenden Ideen mühelos, strukturiert und schnell erfassen.

## Digitales Aufräumen macht Potenziale sichtbar



### Fazit

Ordnung schaffen, ist nicht nur eine notwendige, technische Maßnahme, sondern eine wertvolle Investition in Ihre Unternehmenszukunft. Denn es ist weit mehr als eine einmalige ‚Aufräumaktion‘, es ist viel mehr der Schlüssel für mehr Effizienz, eine begeisternde Kundenbetreuung und nachhaltigen Erfolg.

Dabei müssen Ihre Daten gar nicht perfekt sein, stattdessen müssen sie die spezifischen Anforderungen erfüllen, für die sie verwendet werden sollen. Denn stets zu 100 % perfekte Daten zu haben, ist nahezu unmöglich. Aber durch die regelmäßige Pflege und Optimierung Ihrer Daten, Prozesse und Technologien sind Sie immer bestens trainiert und leistungsfähig. Sie schaffen eine solide Datenbasis, ein ideales Arbeitsumfeld und stets

passende Werkzeuge für Ihre Mitarbeitenden und bleiben auf dem Laufenden rund um die Wachstumspotenziale für Ihr Business.

Mit einem gut gepflegten CRM steigern Sie die Sales Performance, identifizieren Kundenbedürfnisse schneller und präziser und verbessern Ihre Agilität auf Marktentwicklungen. So zahlen sich kontinuierliche Investitionen in Daten-Analysen, CRM-Optimierungen und IT-Verbesserungen aus: Sie machen Ihr Unternehmen nicht nur fit für den Augenblick, sondern halten Ihr Business in Bewegung und stärken Ihre Resilienz, um nachhaltig erfolgreich zu sein und stets zu wachsen.

## CRM-Umsetzungs-Tipps vom Experten Niklas Koch

In seiner früheren Funktion als Consultant bei CAS Software hat unser Experte zahlreiche erfolgreiche Projekte zur CRM-Einführung durchgeführt. Dank seiner umfangreichen Erfahrung kennt er die entscheidenden Faktoren für die Implementierung effizienter Strukturen und die Sicherstellung höchster Datenqualität. Heute als Geschäftsführer für ‚Projekte für Standard- und Branchenlösungen‘ bringt er dieses wertvolle Wissen in seine Führungstätigkeit und viele neue Projekten ein.

**Niklas Koch**

Geschäftsführung

Projekte für Standard- und Branchenlösungen

