

**Wie im CRM-Change-Management
Produktivitätssteigerung durch
Kulturwandel gesichert wird**

**11.05.05
MIDVISION – MIDRANGE
Karlsruhe**

ACTIONET



© Mai 2005 ActioCon - ActioNet Business-Contact Network - Oswaldstraße 74 - 71106 Metzingen - Tel. 07159/8057983 - Fax 07159/8057989 - eMail: info@actionet.de - <http://www.actionet.de>

**„Nur weil alles anders ist,
heißt das nicht,
dass sich irgend etwas verändert hat.“**

- Irene Peter, amerikanische Epigrammatikerin

Copyright © 2003 ACTIONET

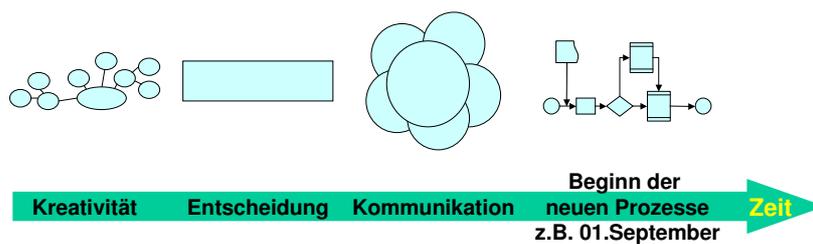
Übersicht

- Die Kernprozesse im Changemanagement
- Zwei Einsichten zur Einführung von neuen und Anpassung vorhandener Technologien
- Die Auswirkung auf den CRM-
Changemanagement-Prozess
- Resümee

Copyright © 2003 ACTIONNET

CRM-Change-Management - Kernprozesse

1. Der formelle Veränderungsprozess:

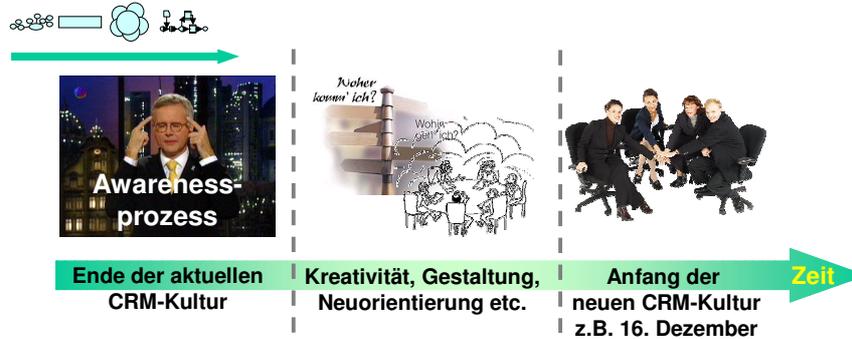


- er ist von außen bestimmt,
- technologisch beeinflusst und
- in der Organisation für alle gleichermaßen gültig

Copyright © 2003 ACTIONNET

CRM-Change-Management - Kernprozesse

1. Der informelle Übergangsprozess:

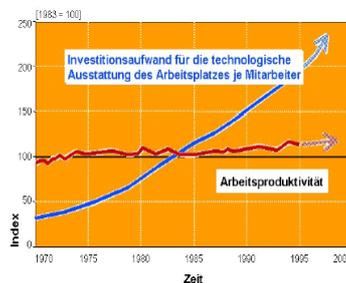


- er ist eigenbestimmt,
- wird durch die kulturelle Entwicklung beeinflusst und
- ist von Mensch zu Mensch verschieden

Copyright © 2003 ACTIONNET

CRM-Change-Management - zwei Einblicke

Produktivitätsentwicklung durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien **ohne die gezielte Entwicklung** der Mitarbeiter & der Organisation

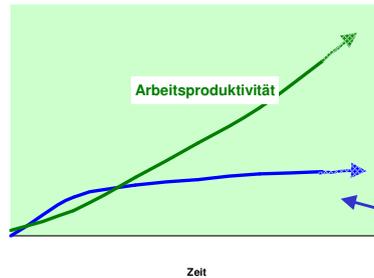


Das Produktivitätsparadoxon der Informations- und Kommunikationstechnologien
(Quellen: S. Roach, 1991; V. Loftness et.al., 1996; F. Piller, 1998)

Copyright © 2003 ACTIONNET

CRM-Change-Management - zwei Einblicke

Produktivitätsentwicklung durch den Einsatz von I & K Technologien
mit der **gezielten Entwicklung** der Mitarbeiter & der Organisation



Neben den eigentlichen **Investitionen** in Hardware und Software muss **in Ausbildung, Schulungen, Reorganisation und dgl.** investiert werden.
(Quelle: Brynjolfsson und Yang 1997).

Dies ist auch die Erfahrung von **ACTIONET** in Kundenprojekten seit 2001.

Copyright © 2003 **ACTIONET**

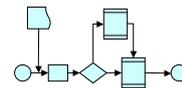
CRM-Change-Management - der übliche Prozess

Häufig anzutreffende Vorgehensweise zur Implementierung neuer CRM-Lösungen

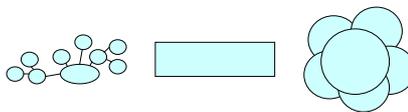


Copyright © 2003 **ACTIONET**

CRM-Change-Management - der veränderte Prozess



Ende der aktuellen CRM-Kultur Kreativität, Gestaltung, Neuorientierung etc. Anfang der neuen CRM-Kultur **Zeit** →

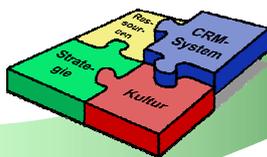


Technologieauswahl

Copyright © 2003 ACTIONNET

CRM-Change-Management - der andere Weg

Durch den aktiven und vorausgehenden Kultur- sowie Organisationswandel



Copyright © 2003 ACTIONNET

ACTIONET

ACTIONET „Business Contact Network“

ACTIOCON Geschäftsleitung
Herr Gebhard Borck

Oswaldstraße 74
71106 Magstadt

Tel. 07159 / 8057983
Fax 07159 / 8057989

eMail: info@actionet.de
www.actionet.de

© Mai 2005 ActioCon - ActioNet Business-Contact Network - Oswaldstraße 74 - 71106 Magstadt - Tel. 07159/8057983 - Fax 07159/8057989 - eMail: info@actionet.de - <http://www.actionet.de>