

Vorwort von Prof. Dr. Peter Winkelmann

Vertriebssteuerung im Mittelstand: Zeit des Erwachens. Auch kleine und mittelgroße Unternehmen erkennen zunehmend die Notwendigkeit einer systematischen Vertriebssteuerung. Nur wer

- seine Kunden sehr gut versteht,
- ebenso die Kunden seiner Kunden,
- Erfolgsgrößen und Kostentreiber seiner Geschäftsprozesse auf Knopfdruck im Blick hat und
- die Kunden zu Königen macht, die sich auch rechnen,

nur der wird im Wirtschaftskampf überleben.

CRM bietet die Tools, die diese Aufgaben erfüllen. Doch CRM ist nicht CRM. Viele CRM-Projekte knirschen, weil sie nicht auf die Besonderheiten von Branchen und Betriebsgrößen angepasst sind. Die Software geht an den Bedürfnissen der Menschen vorbei, die mit ihr den Berufsalltag bewältigen sollen.

Hier hilft dieses Buch. Michael Brendel und seine Crew kennen die Sorgen und Nöte mittelständischer Unternehmen gut. Ihnen ist es maßgeblich zu verdanken, dass die CRM-Philosophie nun auch außerhalb der Großkonzern-Welt akzeptiert wird.

Es ist eine feine Idee des Buches, den Unternehmen ein CRM-Haus zur Verfügung zu stellen, dessen Inneneinrichtung sie selbst gestalten können. Diese Flexibilität ist für den Mittelstand wichtig. Es ist eben eine Illusion zu glauben, nur die Großunternehmen müssten ihre Abläufe modellieren, während der Mittelstand mit CRM von der Stange gut bedient wäre. Es ist (fast) umgekehrt. Sein CRM-Haus kann aber nur der

Unternehmer bauen, der über ein Basiswissen über Möglichkeiten und Grenzen einer modernen Vertriebssteuerung verfügt.

Ein solches Wissen über die tragenden Säulen eines CRM-Gebäudes, die Anforderungen an die Software, über den Aufbau sinnvoller Kosten- und Maßnahmenpläne oder über die Eckparameter einer Wirtschaftlichkeitsberechnung vermittelt dieses Buch von Michael Brendel. Das Buch liefert Rezepte, durch die man seine wertvollsten Kunden binden und wertvolle Kunden von der Konkurrenz gewinnen kann. Wer auch als Mittelständler jetzt sein CRM-Haus nicht bestellt, wird bald im Freien übernachten.

Landshut, im Juni 2003

Prof. Dr. Peter Winkelmann
www.vertriebssteuerung.de

Marketing und Vertrieb FH Landshut
Mitglied im CRM-Expertenrat
Mitglied im Fachbeirat der CRM-expo
Schirmherr der virtuellen Messe
www.acquisa-crm-expo.de