

Kurzinterview mit Bernhard Elk, VP Business Development

– *IT-Director* –
Online Ausgabe
Oktober/November 2009

IT-DIRECTOR: *Worauf sollten Unternehmen bei der Anbindung ihrer mobilen Mitarbeiter an ein CRM-System besonders achten?*

Bernhard Elk: Grundsätzlich ist es wichtig, sich vorab auf einen klar definierten und einheitlichen Prozess festzulegen, da eine Vielzahl von gleichzeitig genutzten Clients (PC Offline Version, PDA im Online und Offline Modus, usw.) mit den notwendigen multiplen Synchronisationen zu enormen Problemen in der Datenkonsistenz und im Administrationsaufwand führt. Idealtypisch ist aus unserer Sicht ein Internet basiertes CRM-System, auf das Außendienstmitarbeiter von überall via Browser zugreifen können und das über einen auf das Anzeigen von Daten im Online Modus reduzierten Mobile Client verfügt. Ein solches System lässt sich z.B. sehr gut mit Salesforce.com realisieren.

IT-DIRECTOR: *Wie sollte idealtypisch die Datensynchronisation ablaufen, damit die Außendienstmitarbeiter immer auf die aktuellen Kundendaten zugreifen können?*

Bernhard Elk: Nach unseren bisherigen Erfahrungen sollte von mobilen Endgeräten aufgrund der Datenmengen und -strukturen

und der andererseits nahezu grenzenlosen Verfügbarkeit von Konnektivität ausschließlich online auf das CRM System zugegriffen werden. Damit werden jederzeit die aktuellsten Daten angezeigt und der Administrationsaufwand für eine Synchronisation entfällt. Parallel dazu kann ein PC basierter Offline Client mit weitreichender Funktionalität existieren, der sich unabhängig vom mobilen Endgerät ebenfalls mit dem CRM System synchronisiert - allerdings sehen in der Praxis wir immer weniger den Bedarf für eine solche Lösung.

IT-DIRECTOR: *Wie umfangreich sollte der mobile Zugriff auf die CRM-Anwendung bzw. auf die Kundendaten im Unternehmen sein?*

Bernhard Elk: Prinzipiell soll ein mobiles Endgerät in erster Linie als Informationstool zum Ansehen von Daten (Adressen, Termine, Aufgaben, Projekte) verwendet werden und maximal das Erfassen von Terminen und Notizen ermöglichen. Eine umfassende Funktionalität kann aufgrund der Voraussetzungen – Verarbeitungsgeschwindigkeit, Fehlen von relationalen Datenbanken, Bildschirmauflösung, usw. – nicht das Ziel sein. Das Erfassen und Bearbeiten komplexer Prozesse (z.B. Besuchsberichte, Angebotserstellung, usw.) sollte aus den genannten Gründen der PC Anwendung vorbehalten bleiben.

IT-DIRECTOR: *Welche Sicherheitsmaßnahmen müssen beim mobilen Kundenbeziehungsmanagement auf jeden Fall beachtet werden?*

Bernhard Elk: Neben den grundlegenden Maßnahmen wie Passwortschutz und Verschlüsselung des mobilen Endgerätes ist die Beschränkung auf das Ansehen von Kundendaten ausschließlich im Onlinemodus ein starker Systemschutz, da keine Daten im Gerät vorgehalten werden bzw. nur wenige Daten im CRM System verändert werden können. Zusätzlich können über entsprechende mobile Profile inklusive der Festlegung von IP-Korridoren und weitere datentechnische Maßnahmen weitere Sicherheitsbarrieren errichtet werden.

IT-DIRECTOR: *Stichwort Datenschutz: Seit dem 1. September verschärft eine Novelle des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) die Informationspflichten von Unternehmen und Behörden im Falle von Datenverlusten erheblich. Was ändert sich dadurch für den CRM-Einsatz in den Unternehmen?*

Bernhard Elk: Aus unserer jetzigen Sicht hat die genannte Verschärfung der genannten Novelle keine direkten Auswirkungen auf den Umgang mit CRM Systemen. Werden mobile Endgeräte ausschließlich im Onlinemodus genutzt, entstehen bei Verlust des Gerätes keine Datenverluste im Sinne des BDSG. Werden Offline Clients auf PC verwendet, so ist durch eine Verschlüsselung der Daten ausreichender Schutz gegeben und über die laufende Protokollierung der Synchronisationsvorgänge jederzeit im Detail nachweisbar, welche Daten sich auf dem fraglichen Gerät befinden.

IT-DIRECTOR: *Wie kann ein CRM-System das Anwenderunternehmen dabei unterstützen, ein rechtssicheres Kundenbindungsmanagement zu realisieren?*

Wie können sensible Kundendaten noch besser abgesichert werden?

Bernhard Elk: Alle Eigenschaften, die von einem sicheren – insbesondere rechtssicheren – Kundenbindungssystem erwartet werden, können mit den aktuellen CRM Systemen im Gegensatz zu klassischen Lösungen (z.B. mit Excel) realisiert werden. Dazu gehören zum einen die inhaltlichen Sicherheitsmechanismen wie die laufende Protokollierung von Änderungen, Workflows zur Vermeidung von nicht genehmigter Kommunikation (Spam), usw., sowie zum anderen die technischen Möglichkeiten wie Zugriffsbeschränkung, profilgebundene Filterung von Informationen, usw.



Bernhard Elk, Vice President
Business Development,
arlanis Software AG