



Nutzen von Infor CRM ST (SLX) im Vertrieb

1. Ausgangssituation

In vielen Vertriebsorganisationen bestehen Herausforderungen in der systematischen Erfassung, Analyse und Nutzung von Kundendaten. Informationen werden häufig dezentral oder in isolierten Tools gepflegt, was zu unvollständigen Daten, ineffizienten Prozessen und ungenauen Prognosen führt.

Infor CRM schafft hier Transparenz, Struktur und Entscheidungsgrundlagen für ein nachhaltiges Vertriebswachstum.

2. Zielsetzung des CRM-Einsatzes

Infor CRM soll den Vertrieb dabei unterstützen:

- Kundenbeziehungen systematisch zu erfassen und zu entwickeln
- Vertriebsaktivitäten gezielt zu steuern
- Forecasts auf Basis valider Daten zu erstellen
- regionale Märkte effektiv zu bearbeiten
- Stärken und Schwächen im Vertriebsprozess zu erkennen und zu optimieren
- Entscheidungshilfen für Teamleiter und Führungskräfte zu liefern
- mobil und ortsunabhängig auf relevante Kundendaten zuzugreifen
- barrierefreie Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Innen- und Außendienst sicherzustellen
- eine enge Integration mit der Infor ERP CloudSuite zu ermöglichen
- **Künstliche Intelligenz (KI) gezielt einzusetzen, um Prozesse zu automatisieren und Entscheidungen zu verbessern**

3. Nutzenbereiche im Detail

3.1 Datenqualität und Transparenz

- **Zentralisierte Datenerfassung:** Alle Kundeninformationen (Kontaktdaten, Historie, Aktivitäten, Umsatzentwicklung) werden bedarfsgerecht gebündelt.
- **Standardisierte Prozesse:** Einheitliche Eingabefelder und Validierungsregeln erhöhen die Datenqualität. Anwender werden auf inkonsistente oder fehlende Daten hingewiesen. KI unterstützt mit Korrekturvorschlägen aus validierten Quellen.
- **Automatische Datenpflege:** Schnittstellen zu ERP-, Marketing- oder Supportsystemen verhindern Medienbrüche.
- **Transparenz:** Alle Mitarbeitenden greifen auf dieselben, aktuellen Informationen zu – das verbessert Zusammenarbeit und Kundenverständnis.

Nutzen: Erhöhte Datenqualität führt zu besseren Entscheidungen, fundierteren Analysen und einer gesteigerten Vertriebsproduktivität.

3.2 Vertriebs-Forecast und Pipeline-Management

- **Echtzeit-Prognosen:** Infor CRM ermöglicht Forecasts auf Basis aktueller Opportunities, Abschlusswahrscheinlichkeiten und historischer Daten.
- **Automatisierte Auswertungen:** Dynamische Dashboards zeigen Trends, Risiken und Chancen im Vertriebsprozess.
- **Verlässliche Steuerung:** Führungskräfte können gezielt Maßnahmen einleiten, um Zielabweichungen frühzeitig zu korrigieren.

Nutzen: Ein präziser Forecast stärkt die Planungssicherheit und schafft eine belastbare Grundlage für Ressourcen- und Budgetentscheidungen.

3.3 Regionale Aktivitäten und Marktsteuerung

- **Regionale Segmentierung:** Kunden und Potenziale können nach Regionen, Branchen oder Umsatzklassen strukturiert werden.
- **Kampagnensteuerung:** Infor CRM unterstützt bei der Planung und Nachverfolgung regionaler Marketing- und Vertriebsaktionen.
- **Erfolgsanalyse:** Durch Auswertungen können regionale Stärken, Trends und Verbesserungspotenziale identifiziert werden.

Nutzen: Der Vertrieb kann regionale Unterschiede gezielt adressieren und Ressourcen dort einsetzen, wo der größte Markterfolg zu erwarten ist.

3.4 Stärken- und Schwächenanalyse im Vertrieb

- **Leistungskennzahlen (KPIs):** Infor CRM liefert Kennzahlen zu Aktivitäten, Abschlussraten, Kundenbindung und Umsatzentwicklung.
- **Benchmarking:** Vergleiche zwischen Regionen, Teams oder einzelnen Mitarbeitenden ermöglichen gezielte Entwicklungsmaßnahmen.
- **Feedback-Schleifen:** Schwachstellen im Verkaufsprozess oder in der Lead-Bearbeitung werden sichtbar und können systematisch verbessert werden.

Nutzen: Das System schafft die Basis für eine datengetriebene Vertrieboptimierung und kontinuierliche Leistungssteigerung.

3.5 Mobiles CRM – Flexibilität und Effizienz im Außendienst

- **Echtzeit-Zugriff unterwegs:** Außendienstmitarbeitende können Kundendaten, Besuchsberichte, Termine und Angebote direkt auf mobilen Geräten (Smartphone, Tablet) abrufen oder erfassen.
- **Offline-Funktionalität:** Auch ohne Netzverbindung bleibt der Zugriff auf wichtige Informationen möglich – Daten werden später synchronisiert.
- **Digitale Besuchsvorbereitung:** Durch sofortigen Zugriff auf Kundenhistorien, offene Angebote und Reklamationen können Gespräche besser vorbereitet und persönlicher geführt werden.
- **Schnelle Dokumentation:** Nach Kundenterminen lassen sich Gesprächsnotizen, Aktivitäten oder Follow-ups direkt vor Ort einpflegen – ohne Medienbruch.
- **Navigation und Standortanalyse:** Integration mit Karten- oder Geodaten unterstützt effiziente Routenplanung und Gebietsmanagement.

Nutzen:

- Höhere Produktivität und Aktualität der Daten durch zeitnahe Pflege
- Bessere Kundenbindung durch schnellere Reaktionsfähigkeit
- Stärkere Integration von Innen- und Außendienst durch transparente Informationsflüsse

3.6 Barrierefreie Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Außen- und Innendienst

- **Zentrale Informationsplattform:** Infor CRM fungiert als gemeinsame Arbeitsbasis für beide Teams – alle Kundenaktivitäten, Angebote, Rückmeldungen und Serviceanfragen sind transparent einsehbar.
- **Nahtlose Übergabe von Aufgaben:** Besuchsberichte des Außendienstes lösen automatisch Folgeaktivitäten im Innendienst aus (z. B. Angebotserstellung, Lieferstatusprüfung).
- **Echtzeit-Kommunikation:** Kommentarfunktionen, Benachrichtigungen und Aufgaben-Workflows ermöglichen schnelle Rückmeldungen ohne E-Mail-Umwege.
- **Rollenbasierte Sichtbarkeit:** Jeder Mitarbeitende sieht die für seine Rolle relevanten Daten, ohne Informationsverluste oder Doppelarbeit.
- **Barrierefreiheit im digitalen Sinne:** Infor CRM ist auf vielen Endgeräten nutzbar und unterstützt Web-Apps als auch native Apps (kontraststarke Oberflächen, Tastatur- und Sprachsteuerung).

Nutzen:

- Effizienter Informationsfluss ohne Medienbrüche
 - Höhere Reaktionsgeschwindigkeit bei Kundenanfragen
 - Bessere Teamarbeit durch gemeinsame Datenbasis
 - Inklusive Nutzung für alle Mitarbeitenden
-

3.7 Integration mit dem ERP-System – durchgängige Prozesse und 360°-Kundensicht

- **Automatischer Datenaustausch:** Kunden-, Produkt-, Preis- und Auftragsdaten werden zwischen Infor CRM und Ihrem ERP synchronisiert.
- **Transparenz über den gesamten Kundenlebenszyklus:** Vertrieb, Service und Buchhaltung greifen auf identische Kundeninformationen zu – von der Anfrage über das Angebot bis zur Rechnung.
- **Echtzeit-Verfügbarkeit von ERP-Daten im Vertrieb:** Außendienst und Innendienst sehen aktuelle Bestände, Lieferzeiten, Zahlungsstatus oder Reklamationen direkt in Infor CRM.
- **Vermeidung von Doppelpflege:** Daten müssen nur einmal erfasst werden – das reduziert Fehler, spart Zeit und erhöht die Datenkonsistenz.
- **Verbesserte Prozesssteuerung:** Übergänge zwischen Vertriebs- und Auftragsprozessen (z. B. Angebot → Auftrag → Lieferung) laufen automatisiert und nachvollziehbar.
- **Erweiterte Reporting-Möglichkeiten:** Kombination von Infor CRM- und ERP-Daten ermöglicht umfassende Auswertungen (z. B. Umsatz nach Kundensegmenten, Deckungsbeiträge, Forecast-Genauigkeit).

Nutzen:

- Vollständige Kundentransparenz durch Integration von Vertriebs- und Auftragsdaten
- Schnellere Angebots- und Auftragsabwicklung
- Gesteigerte Effizienz und geringere Fehlerquote
- Strategische Vorteile durch ganzheitliche Datenbasis für Managemententscheidungen

3.8 Einsatz von **KI-Komponenten** – effiziente Prozessgestaltung und intelligente Entscheidungsunterstützung

- **Automatisierte Datenerfassung und -pflege:** KI erkennt fehlende oder fehlerhafte Kundendaten und ergänzt oder korrigiert sie automatisch.
- **Lead-Scoring und -Priorisierung:** KI bewertet Leads anhand von Erfolgswahrscheinlichkeiten und historischen Mustern – der Vertrieb konzentriert sich auf die erfolgversprechendsten Kontakte.
- **Intelligente Forecasts:** KI-Algorithmen verbessern Prognosen durch Analyse vergangener Verkaufsdaten, saisonaler Effekte und Markttrends.
- **Automatisierte Kommunikation:** Chatbots oder KI-gestützte Assistenten unterstützen bei Routineaufgaben wie Terminvereinbarungen oder der Beantwortung einfacher Kundenanfragen.
- **Empfehlungssysteme:** Infor CRM schlägt auf Basis von KI-Analysen passende Angebotsvorschläge, Produkte oder Cross-/Upselling-Möglichkeiten vor.
- **Spracherkennung und Textanalyse:** KI kann Gesprächsnotizen automatisch transkribieren und relevante Inhalte extrahieren (z. B. nächste Schritte, Kundenbedenken).
- **Predictive Service und Churn Prevention:** Durch Mustererkennung erkennt KI Kunden mit Abwanderungsrisiko oder potenzielle Serviceprobleme frühzeitig.

Nutzen:

- Deutliche Effizienzsteigerung durch Automatisierung wiederkehrender Aufgaben
 - Bessere Entscheidungsqualität durch datenbasierte Empfehlungen
 - Höhere Vertriebsproduktivität durch Priorisierung und intelligente Unterstützung
 - Nachhaltige Steigerung von Kundenzufriedenheit und Umsatz durch personalisierte Ansprache
-

4. Erfolgsfaktoren bei der Einführung

- Klare Zieldefinition und Anforderungsanalyse
- Einbindung der Vertriebsteams von Beginn an
- Schulung und Akzeptanzförderung, insbesondere für mobile und KI-basierte Anwendungen
- Kontinuierliche Pflege und Governance der Datenqualität
- Saubere Schnittstellen und Prozessdefinition zur ERP-Integration
- Datensicherheit, Datenschutz und Nachvollziehbarkeit von KI-Entscheidungen

5. Fazit

Infor CRM ist mehr als ein Datenarchiv – es ist ein strategisches Werkzeug für Ihren Vertriebs Erfolg. Durch verbesserte Datenqualität, präzise Forecasts, gezielte regionale Steuerung, fundierte Leistungsanalysen, mobile Nutzung, barrierefreie Zusammenarbeit, ERP-Integration und KI-gestützte Prozessoptimierung entsteht ein vollständig vernetztes, intelligentes Vertriebssystem.

Das Ergebnis: effizientere Prozesse, bessere Entscheidungen, höhere Kundenzufriedenheit und nachhaltiges Umsatzwachstum.