

Corinna Müller, Softengine

Kurzinterview mit Corinna Müller, Leitung PR-Management der Softengine GmbH



Corinna Müller, Leitung PR-Management/Marketing der Softengine GmbH

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

Corinna Müller: An vorderster Stelle sollte neben Sicherheitsaspekten vor allem der Punkt der permanenten Datenaktualität stehen. Dazu gehört auch, dass mobile Mitarbeiter mit ihren Geräten bzw. CRM-Systemen jederzeit in Echtzeit mit der Datenzentrale in Verbindung stehen und somit eine automatische Synchronisation aller im Außendienst erfassten Daten erfolgen kann. Denn die Daten, auf deren Basis ein Unternehmen arbeitet, sollten allen Mitarbeitern stets schnell und up to date

verfügbar sein, ob inhouse oder extern. Daten auf dem aktuellsten Stand und Geschwindigkeit zählen im heutigen modernen Business von E-Commerce und Multilevel-Vertrieb nun mal mehr denn je. Dies ist zum Beispiel über eine Vollintegration von Exchange möglich, so wie es unsere kaufmännische Softwarelösung Büroware bietet. Wir setzen hierbei auf die neusten Techniken im Bereich der Webservice-Anwendungen (ab Exchange 2.5), die beispielsweise auch Apple beim Betriebssystem Snow Leopard verwendet.

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

Corinna Müller: Unmittelbar ohne irgendeine Verzögerung. Idealerweise sollte die Übertragung direkt mit der Eingabe der Daten automatisiert erfolgen. Denn nur so hat man die Gewähr, dass beispielsweise die abgebildeten Lagerbestände bei der Erfassung eines Auftrages auch wirklich verfügbar sind. Es müssen eben alle Daten, die eingegeben werden, ob extern oder intern, direkt eine entsprechende Abbildung im System erfahren.

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

Corinna Müller: Diese Zugriffe sind in mittelständischen Unternehmen oft abhängig von dem Außendienst/Vertreter-Modell. Bereichsbezogene Daten, PLZ-Bezogene Daten, oder auch Komplettdaten müssen, je nach Anforderung übertragbar und extern nutzbar sein. In der Büroware sind diese Zugriffe pro Mitarbeiter individuell einstellbar. Hierbei unterstützen die individuellen Synchronisationsprofile, die definieren, welche Datenbereiche an einen Mitarbeiter bzw. den entsprechenden PDA (über Exchange) übergeben werden. Der jeweilige Außendienstmitarbeiter erhält somit nur die für ihn vorher festgelegten und freigegebenen Kundendaten und gegebenenfalls die Daten aus seinem Exchange-Adressbuch.

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

Corinna Müller: Höchste Priorität sollte der Zugriffsschutz auf Daten und auch Geräte haben: Individuelle Rechte und Bedienerrichtlinien müssen klar definiert und über ein Synchronisationsprofil einzurichten sein, damit nur berechtigte User auf entsprechende Daten zugreifen können. Smartphones sollten Passwortgeschützt sein, Notebookfestplatten gegebenenfalls verschlüsselt. Umfassende Sicherheitskonzepte sollten in Bezug auf den Zugriff ins Unternehmensnetzwerk vor Einführung mobiler Geräte entwickelt und umgesetzt werden. Schlagworte hier sind sicherlich: Sicheres Administrationskonzept, Passwortschutz, Verschlüsselung der Daten, etc.

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?

Corinna Müller: Das Thema Datensicherheit und damit auch die Vermeidung von Datenverlust im Bereich CRM sollte auch bereits vor der Novelle ein wichtiges Thema gewesen sein, auf das gute CRM-Lösungen Rücksicht nehmen mussten. Nach der neusten Novelle müssen insbesondere im B2C Geschäft verschiedenste neue kundenbezogene Informationen differenziert behandelt, gespeichert und langfristig aufbewahrt werden.

Wie bereits die ganzheitliche Philosophie von CRM seit Jahren die informative Erfassung aller kundenrelevanten für die Kundenbeziehung notwendigen Daten lehrt, so sollte z.B. die Erfassung aller Einverständnisse/Opt-ins der Kunden in einem guten CRM kein Problem darstellen. Im B2B-Marketing dagegen ist künftig grundsätzlich weiter erlaubt, die personalisierte Werbung an geschäftliche Adressen, ohne dass es hierfür einer Einwilligung bedarf.

Datenverluste müssen seitens des Systems protokolliert sein, hier ist es wichtig in jedem Unternehmen auch einen Datenschutzbeauftragten zu benennen und auszubilden.

IT-DIRECTOR: Wie kann ein CRM-System das Anwenderunternehmen dabei unterstützen, ein rechtssicheres Kundenbindungsmanagement zu realisieren? Wie können sensible Kundendaten noch besser abgesichert werden?

Corinna Müller: Personenbezogene Daten sind grundsätzlich zu anonymisieren und pseudonymisieren, soweit dies nach dem Verwendungszweck möglich ist und keinen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert, so die Novelle.

Die Zukunft gehört hier sicherlich den weiterführenden Sicherheits- und Zugriffsmaßnahmen mit Zertifikat SSL (etc.) verschlüsselten Websystemen, so wie es bei Softengines webbasierte ERP-Lösung Webware beispielhaft der Fall ist. Über zusätzliche Verschlüsselungen lässt sich neben den Bediener- und Zugriffsrechten ein noch höherer Sicherheitsstandard realisieren. Die Sicherung der Daten bezieht sich dabei natürlich zum einen auf die Sicherung der elektronischen Kundenakte als Kern des CRM, zum anderen bei Bedarf aber natürlich auf die gesamte Server/Zugangssicherung (VPN-Server), um hier ggf. eine erneute Authentifizierung vorzuschalten, bevor die Verbindung zum Webware-Server freigegeben wird.