

## Step-by-step zur erfolgreichen CRM-App

Um eine CRM-App erfolgreich einzuführen, müssen technische Voraussetzungen sowie Prozess- und Marketing-Aspekte berücksichtigt werden. Folgende Checkliste zeigt in Form von Meilensteinen auf, welche Phasen Wohnungsunternehmen durchlaufen und welche Mitarbeiter sie einbeziehen sollten.

- Setzen Sie ein systematisches Projektmanagement auf. Überlegen Sie dabei, wer im eigenen Unternehmen einzubeziehen ist.
- Informieren Sie in Workshops Mitarbeiter über Zweck und angedachte Funktionen der geplanten CRM-App und nutzen Sie dabei die Expertise der Kollegen aus dem Kundenservice.
- Nehmen Sie eine Ist-Aufnahme der bisherigen CRM-Prozesse vor und leiten Sie hieraus sowie aus dem vorhergehenden Workshop ein Soll-Konzept ab.
- Pflegen Sie in der Realisierungsphase die identifizierten CRM-Inhalte ein und integrieren Sie die App technisch in Ihre Lösungslandschaft.
- Gestalten Sie ein integriertes Marketing-Konzept für Roll-out und „Produktivbetrieb“: mit internen Maßnahmen, um die Kollegen dafür zu sensibilisieren, an welchen Kontaktpunkten zu den Kunden sie auf die App hinweisen sollten; mit externen Aktionen, um fortlaufend den Kunden die Vorteile der App vor Augen zu führen.
- Führen Sie in der Implementierungsphase interne Tests mit eigenen Mitarbeitern und Schulungen für Administratoren und Projektbeteiligte durch.
- Berücksichtigen Sie eine Prüfphase bis zur Freigabe der finalen Applikation in den App-Stores, bevor Sie die Kunden auf die App hinweisen.
- Führen Sie zum Projektabschluss eine Evaluation zur Qualitätssicherung auch für spätere Versionen der App durch, indem Sie Optimierungsvorschläge systematisch erfassen.