

Clickstream-Analyse zur Messung der Usability von CRM-Systemen

Pressemitteilung von: **denkfabrik group**

Datum: **10.03.2010 – 16:56 Uhr**

Rubrik: **Wirtschaft**

(fair-NEWS) – (Karlsruhe, 10.03.2010) Effizient gestaltete Prozesse steigern deutlich die Wirtschaftlichkeit von Systemen für das Kundenmanagement und die Benutzerakzeptanz. Aus diesem Grund sollte nach Auffassung von ec4u expert consulting ag die Abbildung der Geschäftsprozesse innerhalb der Systeme kritisch geprüft werden. Als wirkungsvolles Instrument zur Ermittlung von Schwächen empfehlen die CRM-Spezialisten die sogenannte Clickstream-Analyse. Dabei wird die Anzahl von Klicks in Kernprozessen des CRM-Systems ermittelt und mit Benchmarks verglichen. Die zu betrachtenden Kernprozesse müssen vorab festgelegt und anschließend separat betrachtet werden.

Die Clickstream-Analyse ermittelt vor allem, wie effizient sich User durch das System bewegen, wie performant sich das System dabei verhält und an welchen Stellen konkreter Optimierungsbedarf besteht. Dabei werden die Prozesse im CRM-System, das Anwenderverhalten und die Performance regelmäßig betrachtet:

1. Prozesse im CRM-System: Um die Abläufe zu analysieren, müssen zuerst die bereits abgebildeten Prozesse identifiziert werden. Daran gilt es zu bestimmen, welche als obligat für den zu messenden Bereich – zum Beispiel Vertrieb – einzuordnen sind. Dazu werden die zu untersuchenden Kernprozesse festgelegt und mit den CRM-Verantwortlichen in strukturierten Interviews vorab aufbereitet. Hierbei gilt es, auch die notwendigen Klicks je Prozess zu messen, um diese anschließend mit den tatsächlichen Anwender-Klicks vergleichen zu können.
2. Anwenderverhalten: Der nächste Schritt ist davon geprägt, die Abläufe auf Anwenderseite zu betrachten. Dafür gilt es zu prüfen, welche Prozesse tatsächlich zu durchlaufen sind und wie oft dies erfolgt. Dabei werden Informationen von Key Usern zu den Prozessabläufen in ihrem Fachbereichsalltag hinsichtlich der Systemnutzung gesammelt, aufbereitet und bewertet. Hier lassen sich Probleme innerhalb der Prozesse erkennen und Schwachstellen identifizieren. Die Informationssammlung kann auf dem klassischen Weg durch Interviews erfolgen, innovativer ist aber der Weg, die Prozessabläufe durch die Systemlogs zu evaluieren. Hierbei ist zwingend die Zustimmung des Betriebsrats notwendig. Diese Methodik hat jedoch den Vorteil, dass der Benutzer nicht in seinem Tagesablauf gestört wird und die Auswertungsergebnisse aussagekräftiger sind.
3. Performance: Es gilt die Frage zu klären, ob das CRM-System die Anforderungen innerhalb der identifizierten Prozesse erfüllt. Die jeweilige Lösung wird anhand definierter Parameter gemessen und das Performanceverhalten mittels praxisbewährter Tools analysiert.

Abschließend muss noch eine objektive Betrachtung der Usability vorgenommen werden und darauf basierend die Identifikation der Verbesserungspotenziale. Unternehmen sollten darauf achten, dass die Ermittlung dieser Potenziale anhand von Best Practices und adäquaten Benchmarks vorgenommen wird. Ein begleitendes Benchmarking mit externen und eventuellen internen Systemen wie etwa Länder-Versionen oder dem aktiven System empfiehlt sich vor allem vor Einführung eines neuen Releases.

Regelmäßige Effizienzanalysen gehören zum Pflichtprogramm einer jeden CRM-Lösung , betont ec4u-Vorstandssprecher David D. Laux. Die Vorteile einer Clickstream-Analyse bestehen vor allem darin, dass weniger Aufwand und ein geringerer Ausfall von Vertriebsressourcen entstehen als bei einer herkömmlichen Befragung.

· Homepage: www.ec4u.de

· **Kontakt**

denkfabrik group
Pastoratstrasse 6
50345 Hürth
Deutschland
Telefon: 02233/6117-75

· **Pressekontakt**

ec4u expert consulting ag
Sabine Kirchem
Manager Marketing
Zur Giesserei 19-27b
76227 Karlsruhe
Tel.: +49 (0) 721 46476-460
Fax: +49 (0) 721 46476-299
E-Mail: sabine.kirchem@ec4u.de
Web: www.ec4u.com, www.C4-solution.com

· **Unternehmensinfo**

ec4u expert consulting ag
ec4u expert consulting ag mit Sitz in Karlsruhe, Berlin, Frankfurt, München und Zürich ist eines der marktführenden Unternehmen für Dienstleistungen und Software in den Bereichen Customer Relationship Management (CRM), Business Intelligence (BI) und Business Communications Management (BCM) im europäischen Markt.

ec4u bietet ihren Kunden Best Practices in den Bereichen:

- Oracle Siebel CRM
- Oracle CRM On Demand
- Oracle Business Intelligence (BI) und Real Time Decision (RTD)
- Oracle Application Integration Architecture (AIA) und Service-Oriented Architecture (SOA)
- Oracle Master Data Management (MDM).

mit Fokus auf Oracle als stärkstem Partner.

Ergänzt werden die Leistungen durch strategische und fachliche CRM-Beratung (Strategien für Marketing, Vertrieb und Service) sowie der ec4u-Softwarelösung C4 – Business Communications Management (BCM). Zu den Kunden gehören z.B. Arcor, Bosch ST, Deutsche Bahn, Deutsche Telekom, EnBW, Integralis, MEWA, RWE, Swisscom und ZKB.

Der **Link** zu dieser Meldung: <http://24pr.de/u/upmp>