

~~Plan A~~

Plan B

Softwarewechsel

Ein Erfahrungsbericht von Daniel Schwanck

Die Reise zu Microsoft Dynamics – und zurück

Seit ich (Microsoft-) Excel kenne, liebe ich es, weil es mir zu allen Zeiten geholfen hat, jedwede Art von Daten zu summieren und zu sortieren, zu kalkulieren und zu administrieren.

Egal, was und wo ich gearbeitet habe: Jedes meiner Gespräche aus 15 Jahren Akquisition, die Quintessenz meines Tuns findet sich in meiner ganz persönlichen Excel-Adressdatenbank, die ich jederzeit und überall adaptieren und synchronisieren konnte. Erreichbarkeiten, Wiedervorlagen, Termine, Verkaufschancen, Erfolge, Provisionen, Buchhaltung – Alles drin!

Meine Texte habe ich stets in (Microsoft-) Word geschrieben, und der (Microsoft-) Internet Explorer hat im Laufe der Jahre in seinem Verlauf tausende von URLs tief in den Dioden meiner Festplatte eingegraben.

(Microsoft-) Outlook beobachtet meine Korrespondenz und

verfolgt meine Tagesabläufe, seit ich E-Mails schreibe und Termine in den Kalender eintrage.

(Microsoft-) PowerPoint konnte ich persönlich nie leiden, hab's aber stets repräsentativ genutzt, wenn Präsentationen gefordert waren.

Am (Microsoft-) MovieMaker habe ich mich zweimal versucht, bevor ich mir Adobe zulegte, und doch, trotzdem: ob ich's will oder nicht: Jedes Bild und jeder Ton sind Microsoft auf meinen Rechnern bekannt.

Alle CRM-Tools, die ich kenne, listen an erster Stelle ihrer Kompatibilitäten die mit Excel und Outlook. Windows vorne und hinten. Warum? Weil es außer mir noch ca. eine Milliarde mehr Microsoft-Menschen gibt, die Billie zum reichsten Mann der Welt gemacht haben – nur mit ein paar Einsen und vielen Nullen, mit Bits und Bytes?

Viele Menschen aus dem kreativen Umfeld, in dem ich mich zuweilen bewege, schwören auf Apple. Alle Programmierer und fast alle Entscheidungsträger in den größten Unternehmen der Welt, die ich kenne, winken bei Windows ab: Extrem überteuert, extrem veraltet, viel zu langsam, viel zu kompliziert, vor allem: viel, viel, viel zu bindend.

Den Teufel mit dem Beelzebub¹ austreiben ist eine seit vielen Jahrhunderten beliebte Methode.

Worauf warten wir eigentlich noch? Auf einen Vulkanausbruch, eine Sintflut, eine Hacker-Attacke, damit dieses Milliardengrab endlich mal seinen Geist aufgibt?

Siehe Wiki: Wenn sehr viele kompetente Menschen – seit tagenau (14.01.2011) einer Dekade, seit 10 Jahren - in Deutschland und sonst wo auf der Welt – ihr Wissen unentgeltlich in einen Topf werfen, einfach nur, weil sie sich darüber bewusst sind, dass man nicht für ALLES Geld nehmen MUSS - und darüber, dass geteiltes Wissen seinen Nutzen potenziert – hilft das?

Nein. Es ist mal wieder die Gier, die siegt! Vielleicht nicht die

konnte auch nicht mehr, als dem 59-Euro-teuren (Microsoft-Press) Handbuch zu folgen, um dann zu sagen: „Warum geht das dennoch nicht?“ – Gefolgt von 150 Euro / Stunde teuren Antworten, weil die Fragen nicht servicepauschal genug sind. Dabei steht die Antwort doch schon programmatisch im Prolog: „Das in diesem Buch vorhandene Programmmaterial ist mit keiner Verpflichtung oder Garantie irgendeiner Art verbunden.“

Meine Ironie zwingt mich fast, jeden zweiten Satz des Vorworts, der inter-Microsoft-familiären Danksagung und des 121-seitigen „Überblicks“ dieses Buches zu zitieren, aber meine Ratio und Ihre Geduld gebieten mir Einhalt, daher nur einen Satz noch:

„Führenden CRM-Systemen haftet der Ruf an, dass sie schwierig einzusetzen und kompliziert zu installieren sind; Schlechter ist aber noch, dass Firmen ihre CRM-Systeme an ihre Geschäftsanforderungen nur anpassen können, wenn sie große Summen und viel Zeit in Berater investieren, die die Software für sie anpassen.“

„ WEIL ES AUSSER MIR NOCH CA. EINE MILLIARDE MEHR MICROSOFT- MENSCHEN GIBT “

von Ihnen, der/die das gerade liest, aber die Gier von jenen, die sich der CRM-Tools, der Adressdatenbanken, der „Programme“ in Kombination mit unser aller Bequemlichkeit schon weit länger bedienen, als es das Internet gibt.

Egal, wie weit Sie in die Historie der Menschheit zurück gehen: The story is always the same: Kapitalismus besiegt Idealismus. Und damit zurück zur Frage: Ist eine Migration der installierten CRM-Software zu Microsoft Dynamics² sinnvoll oder nicht? Ich habe die Antwort, basierend auf eigener Erfahrungen: Fast ein halbes Jahr später, nach vielen tausend Euro weniger und vielen grauen Haaren mehr, ist die Antwort: Nein! Keine Anpassung der vorgegebenen Ideal-Szenarios ließ sich von der User-Seite aus vornehmen. Der Pseudo-Admin, dessen Titel man als Käufer einem Mitarbeiter verleihen durfte,

Bei Dynamics hingegen ist mit viel Glück in der Servicepauschale enthalten: Anweisungen und Kommentare des Anbieters zur tabellarischen Erfassung der bereits vorhandenen Daten zwecks Import in die von Dynamics vorgegebenen 150 „Entitäten“, zur anschließenden Bereinigung von doppelt und dreifach angelegten Historien- und Kalender-Einträgen und mehrfach erscheinenden Kontakt- und Account-Einträgen in den Adressbüchern von Outlook, Smartphone etc., zur Korrektur der immer wieder mal auftretenden Verschiebung aller Termine, um eine oder mehrere Stunden zur Umbenennung fast aller Bezeichnungen, zur tagelangen Modifikation der Synchronisationsparameter der einzelnen User, zur nachträglichen Umformatierung von Texteintragungen, ach ja, und die Lektüre etlicher „Tutorials“ zwecks Selbsthilfe, summa summarum drei volle Monate –

Das kriegt man ja alles noch selber hin. Aber dann:

1: Redewendung. Sinngemäß: „Etwas Schlimmes mit etwas Schlimmeren beseitigen“

2: Eine Reihe von Unternehmensanwendungen, z. B. CRM-Lösung.

KAPITALISMUS BESIEGT IDEALISMUS

Jede noch so kleine Anpassung der individuellen Bedürfnisse, die über die jeweilige Bildschirmansicht („Benutzeroberfläche“) oder Sortierung hinausgeht, kostet Geld & zieht einen Rattenschwanz an weiteren kostspieligen Anpassungen durch den (Microsoft-) „Gold certified Partner“ nach sich; Einige wenige Beispiele gefällig?

In Vorlagen von Briefen/E-Mails den Contact korrekt männlich/weiblich anzusprechen: 140 Euro.

Anlegen eines Contact-Feldes für den akademischen Grad: Nochmal 140 Euro.

Iframe-Einrichtung, bspw.: Contact, Account und zugehörige Activities in einer Ansicht gleichzeitig sichtbar machen: 560 Euro.

Vier Teilmeldungen (contact/titel/account/content) automatisch im „Betreff“ einer Aufgabe sichtbar machen: 672 Euro.
Dashboard-Einrichtung = Sichtbarmachung der (zehn) zuletzt bearbeiteten accounts/contacts/activities: 896 Euro.

Storniert: Eine stornierte Aktivität als „storniert“ markierbar machen: 140 Euro.

Mehr als 2.500 Euro für Anpassungen, die man bspw. in Saleslogix – wenn überhaupt erst nötig – innerhalb eines halben Tages mit EDV-Grundkenntnissen selber hinkriegt, wenn nicht gerade mal wieder der Server des „certified partners“ ausfällt. Sonstige Probleme? Anzeige nur eines Bruchteils der anstehenden Aufgaben, fehlerhafte Anrede von Contacts, fehlende Nullen vor ostdeutschen Postleitzahlen, unerklärliche Unsichtbarkeit von Datensätzen, Fehlermeldungen noch und nöcher, verwirrende und fehlerhafte deutsche Bezeichnungen der „Labels“, absolut unerträgliche Response-Zeiten von (Worst-Case) bis zu einer Minute und (Best-Case) vier bis fünf Sekunden zum Wechsel von bspw. Contact zu dessen Account, fehlerhafte Synchronisation mit Outlook...

Die versprochene Verknüpfung der Microsoft-Bausteine zu einem monumentalen Bauwerk entbehrt jeglichen software-architektonischen Fundaments: Dynamics ist der letzte Schnupfen, den man sich auch mit der verstopfsten Nase nur vorstellen kann, es kostet unglaublich viel Geld, bis man in froher Hoffnung die firmentypischen Anpassungen

vorgenommen hat – und trotzdem fast alles genau so von Hand machen muss, wie vorher – nur in anderen Kulissen und viel zu langsam.

Saleslogix verwaltet alle Elemente des Sales-Prozesses perfekt und exportiert Daten so gut nach Excel, wie es mittels Outlook sendet – Serienmails und bis ins letzte Komma personalisierte Vorlagen. Die Synchronisation der Kalender beliebig vieler mobiler Mitarbeiter, erfolgt wunschweise im Minutentakt.

Google Chrome ist schneller und individueller als der Explorer, Google Maps füllt die große geografische Lücke auf der Microsofts Landkarte;

Ein Interessent ruft an – Sein Name, seine Firma, seine Historie sowie die letzte Mail an ihn, poppt auf! Der Receiver des Calls sieht ohne einen einzigen Mausklick, wer ihn da anruft, worum es geht, worin das letzte Angebot besteht, welche Marge mit welcher Chance verknüpft ist und wie interessant/wertvoll das Gespräch ist, wer es anhand des aktuellen Status führen sollte, wo derjenige gerade ist und in wie vielen Sekunden Sie den AP zu ihm durchstellen können, nachdem die relevanten Daten auf dessen Bildschirm erschienen sind! Jede anständige CC-Software kann das.

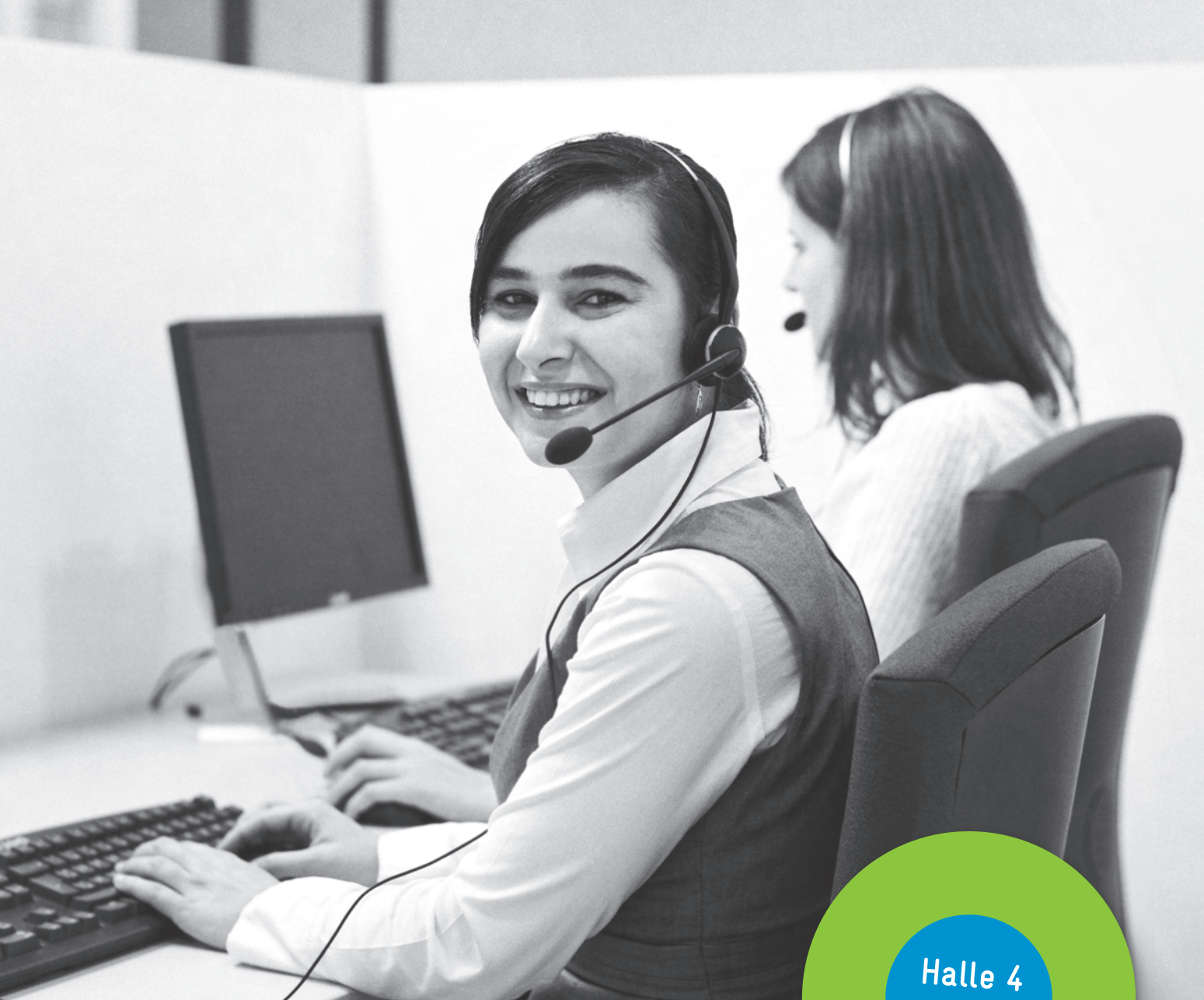
Mit Dynamics: Vergessen Sie's! Dynamics beschert nur Schereereien, und zwingt Sie über kurz oder lang zurück ins Archiv, um den Staub von der Festplatte zu pusten und mit möglichst wenig Verlust wieder in Gang zu bringen, was Sie vor vielen Monaten der Erkenntnis in froher Erwartung herunter gefahren haben.

Frohes Schaffen, Daniel Schwanck



Daniel Schwanck

Marketing Consultant



Halle 4
Stand C9

Besuchen Sie uns vom 22. – 24.02.2011
auf der CallCenter World!

Erleben Sie an unserem Stand unter dem Motto

“Call Center – gestern. heute. morgen.”

eine spannende Zeitreise – durch die Vergangenheit und Gegenwart
sowie mit einem Ausblick in die mögliche Zukunft unserer Branche.

Bei Fragen stehen wir Ihnen natürlich gern mit der Messe-Hotline von
Unique Call Team unter der Rufnummer 0621/12076-66 zur Verfügung.

Wir sehen uns auf der CallCenter World!

