

## Pressemitteilung

Jade Hochschule - Wilhelmshaven/Oldenburg/Elsfleth

Anke Westwood

30.08.2010

<http://idw-online.de/de/news384025>

Forschungs- / Wissenstransfer, Studium und Lehre  
Informationstechnik, Medien- und Kommunikationswissenschaften, Wirtschaft  
überregional



## Neuer „CRM-Navigator“ bildet Prozesse im Bereich Kundenmanagement ab Jade Hochschule will Beziehungen zwischen Kunden und Unterneh

Wilhelmshaven. Wer im Dschungel von Kundeninteressen, Vorlieben und spezifischen Bedürfnissen die Orientierung bewahren will, braucht einen zuverlässigen Navigator, der bei der Optimierung der Beziehungen zwischen Unternehmen und Kunden hilft. „In zahlreichen Praxisprojekten und Unternehmenseinsätzen haben wir wiederholt festgestellt, dass Unternehmen daran scheitern, langfristig profitable Kundenbeziehungen herzustellen“, berichtet Prof. Christian Gündling von der Jade Hochschule am Studiendort Wilhelmshaven.

Prof. Christian Gündling und sein wissenschaftlicher Mitarbeiter Rico Meiner vom Fachbereich Management, Information und Technologie arbeiten an der Software «CRM-Navigator». Dieser hilft kleinen und mittelständischen Unternehmen, Prozesse im Bereich Kundenmanagement abzubilden. Zudem gibt es Tools, um das eigene Unternehmen beispielsweise auf Schwächen und Stärken zu durchleuchten.

„Wir wollen die Kompetenzen der Hochschulen, IT-Entwickler und der Unternehmen in einer «open source» Community bündeln und so innovative, wirklich praxistaugliche Lösungen für die Reorganisation der Beziehungen zwischen Kunden und Unternehmen entwickeln“, so Gündling.

Ziel ist es, profitable Kundenbeziehungen zu entwickeln. Um das zu erreichen, benötigen die Unternehmen verschiedene Marketing-, Service- und Vertriebsinstrumente. Diese Instrumente ermöglichen es, die aktuellen Wünsche und Bedürfnisse der Kunden festzustellen und mit ihnen zu kommunizieren. Die Apps des CRM-Navigators funktionieren hierbei wie die Karten eines Navigationsgerätes und ermöglichen diesen Dialog.

„Ein Navigationsgerät besteht klassischerweise aus einer Hardware, Software und Kartenmaterial. Ähnlich ist auch unser CRM-Navigator aufgebaut. Die Software besteht heute aus der Kundendatenbank und der Prozessbibliothek. Viele Navigationsgeräte lassen sich heutzutage um zusätzliche Funktionen erweitern. Auch die Software des CRM-Navigators lässt sich in Zukunft ausbauen, z. B. um eine Fakturierungslösung oder eine Produktdatenbank“, erläutert Rico Meiner.

Hinzu kommt die hohe Nutzerfreundlichkeit des Navigators. „Man muss keine Spezialkenntnisse mitbringen, um ihn bedienen zu können“, versichert Christian Gündling. Das Programm ist kostenlos und das Einzige seiner Art auf dem Markt. Jedes interessierte Unternehmen kann sich unter [www.crm-navigator.de](http://www.crm-navigator.de) die Software herunterladen und nutzen. Kleine Videofilme zeigen, wie die Nutzung funktioniert. „Wir stehen außerdem für Fragen jederzeit zur

Verfügung“, fügt Gündling hinzu.

Die Mitarbeiter eines Unternehmens, das den CRM-Navigator nutzt, bekommen automatisch durch ihn klare Arbeitsanweisungen. Es müssen also keine zeitaufwändigen Treffen stattfinden, um Kundenstrukturen zu durchleuchten. Von diesem Projekt profitieren auch die Studierenden der Jade Hochschule, die über spezielle Fragestellungen Arbeiten schreiben und auf Wunsch eng mit Unternehmen kooperieren können.

An der Weiterentwicklung des CRM-Navigators kann sich jedes Unternehmen, jede Institution und jeder Entwickler beteiligen. Weil der Aufwand für die Entwicklung geteilt wird, kann jeder von den geleisteten Arbeiten anderer profitieren. Die Entwicklungen kann der Nutzer selbst vornehmen oder in Auftrag geben. Wichtig ist nur, dass die Veränderungen anschließend allen Nutzern kostenlos zur Verfügung gestellt werden.

Kontakt:

Tel. 04421-985-2447

URL zur Pressemitteilung: <http://www.jade-hs.de>

**CRM Navigator**

operatives CRM, Student [Logout](#)

[SUCHE](#)

[AUFGABEN](#) [BATCHES](#) [KUNDEN](#) [PROZESSE](#) [STRATEGIETOOLS](#)

STRATEGIETOOLS > SWOT ANALYSEN > Apple Jungsenioren Kundenbindung

### HANDLUNGALTERNATIVEN VERGLEICHEN

**Stärke B:** simple und zuverlässige Funktionsfähigkeit  
**Risiko I:** Wettbewerbsintensivierung durch neue/bessere Prod.

Option eingeben  Keine Option

**Name**  
Zielgruppen individuell ansprechen

**Beschreibung**  
Vorteilhafte Produktmerkmale im Vergleich zu Konkurrenz herausstellen

[NÄCHSTE](#) [ABBRECHEN](#)

**Position in der Matrix:**

	1	2	3	4	I	II
A	■	■	■	■	■	■
B	■	■	■	■	■	■
C	■	■	■	■	■	■
D	■	■	■	■	■	■
E	■	■	■	■	■	■
a	■	■	■	■	■	■
b	■	■	■	■	■	■

### APPLE JUNGSENIOREN KUNDENBINDUNG

[APPLE JUNGSENIOREN KUNDENBINDUNG \(ÜBERSICHT\) »](#)

[FAKTOREN ANLEGEN »](#) ✓

[HANDLUNGSOPTIONEN BEARBEITEN »](#)

[KLASSIFIKATIONEN ERSTELLEN »](#) ✓

[OPTIONEN KLASSIFIZIEREN UND EXPORTIEREN »](#)

CRM-Navigator