

CRM & HRM

Was hat customer relation management mit human resource management zu tun?

Fragenschlüssel

Um diese Frage zu beantworten, sollte man die Frage in mehrere Fragen aufschlüsseln:

- Was ist Kunden - Beziehungs- Management (CRM)?
- Was ist Personal - Management (HRM)?
- Sollte das Personal wie Kunden ("der Kunde ist König") behandelt werden?
- Könnte man es sich erlauben, Kunden wie das Personal zu behandeln?
- Gelten die ideellen Aussagen von CRM also nicht für HRM?
- Welchen Nutzen würde es bringen, HRM unter den Gesichtspunkten des CRM zu betreiben?
- Was würde dann passieren, wenn man es tatsächlich täte?

Personal, Aktiva oder Passiva?

In guten Zeiten: "Die Mitarbeiter sind unser wichtigstes Kapital". In schlechten Zeiten: "Die Personalkosten belasten das produktive Ergebnis derart, daß wir uns von einem Großteil unserer Mitarbeiter trennen müssen". Gleichlautend könnte man in guten Zeiten sagen: "Die Kunden sind unser wichtigstes Kapital", in schlechten Zeiten "die Kundenkosten belasten das produktive Ergebnis derart, daß wir uns von einem Großteil unserer Kunden trennen müssen". Sicherlich, wo kein Kunde, da braucht man auch kein Personal.

Personal Beziehungs - Management

"Human Resource Relation Management" mag ja gut klingen, fast so gut wie "Customer Relation Management". Aber wer ist der Initiator der Beziehungen? Wer ist Sender und Empfänger in der Interrelationship des innerbetrieblichen Netzwerks? Der Chef sagt, der Mitarbeiter tut? Oder so herum, der Mitarbeiter sagt, der Chef tut? Analog: Das Unternehmen sagt, der Kunde tut oder der Kunde sagt, das Unternehmen tut?

Human Resource Management in einem Zukunftsverständnis

Unproduktive Verhältnisse haben vielschichtige Ursachen und Ausprägungen (Stress, Mobbing, Kunden Unzufriedenheit, Mitarbeiter Unzufriedenheit, erhöhte Gefahrenrisiken in Arbeitsprozessen, dadurch erhöhtes Verfahrensrisiko mit durchgreifender Produkthaftung).

Gordische Knoten im Human Resource Management?

Wo fängt man an? Oder hört man auf, bevor man angefangen hat?

Strategische HRM Lösungen.

CiMAP Consulting Group Tel: 0049 7121 57443 Fax: 0049 7121 57444

Email: info@cimap.com Internet: www.cimap.com