



Die Herausforderung Customer Relationship Management (CRM)

Marktsituation

In einem zunehmend konkurrenzbetonten Umfeld ist die Kundenzufriedenheit eines der Schlüsselemente zur Erreichung einer langlebigen Geschäftsbeziehung.

Die CRM-Philosophie sieht die effiziente Organisation der Kommunikation mit dem Kunden - abteilungsübergreifend und über sämtliche Kommunikationskanäle hinweg - als ein wichtiges Mittel zur Steigerung der Kundenzufriedenheit an.

Hindernisse für die Einführung von CRM-Systemen

Hohe Projektrisiken: Die Gartner Group erwartet beispielsweise, dass bis 2006 mehr als 50% aller CRM-Projekte entweder völlig scheitern oder zumindest ihre ursprünglich beabsichtigten Projektziele nicht erreichen.

Hohe Projektkosten: Die Investition in ein CRM-System ist bedeutend und vergleichbar mit der Einführung eines ERP-Systems. Im Falle des Scheiterns gelten ein Grossteil dieser Aufwände als verlorene Kosten.

Gründe für weburi.com CRM Consulting

Unsere Zielgruppe sind Organisationen mit 15 bis 200 CRM-System-Benutzern. Unsere Kompetenz umfasst primär Dienstleistungen im Bereich Audit / Review. Wir minimieren Ihr CRM-Projektrisiko und unterstützen Sie bei Bedarf in den folgenden Bereichen.

Effiziente Einführung von CRM-Systemen

Basierend auf unserer CRM Projekterfahrung, haben wir eine Methode für die effiziente und erfolgreiche Einführung von CRM-Systemen entwickelt.

Ganzheitlicher Ansatz

Die Methode folgt einem iterativen und ganzheitlichem Ansatz in Phasen, der auch Faktoren ausserhalb der Informatikabteilung als wichtige Schlüsselfaktoren einer erfolgreichen CRM-Einführung einbezieht (Macht- und Fachpromotoren).



Spiralenmodell

Das Spiralenmodell auf der Startbasis einer Pilotinstallation hat sich im Software Engineering als Instrument für Risikomanagement, Risikoreduzierung und Einbeziehung von Stakeholdern bewährt.

Durch den frühen Einbezug der Anwender in der Pilotphase wird diesen idealerweise der Nutzen des neuen Systems verdeutlicht. Gleichzeitig können sie selber aktiv am Projekt mitwirken, was wiederum die Akzeptanz steigert. Über Wiederholungszyklen wird eine kontinuierliche Verbesserung erreicht.

Unterstützung Project Controlling / Reporting

Im Sinne einer kontinuierlichen Verbesserung sollen die Wiederholungszyklen von einem parallel verlaufenden Projektmanagement/Controlling und einem engagierten Change Management begleitet werden.

Mit unserer unbelasteten externen Sicht durchleuchten wir Projekte auf Schwachstellen und weisen Sie rechtzeitig auf zu erwartende Mehrkosten hin (Budgetkontrolle).

Review des internen CRM Pflichtenheft

weburi.com verfügt über viel Erfahrung im Review von CRM-Anforderungen und kann Sie entsprechend unterstützen, insbesondere in der Definition realistischer Ziele (Projektplan, Systemanforderungen, Evaluation, Einführung).

Effiziente Software-Evaluation

Durch unsere Marktkenntnisse und die Kernkompetenz im Bereich Software suchen wir für Sie die richtige Software zum optimalen Preis.

Die Top 3 werden in einem Workshop zusammen mit den Anbieter überprüft.

Der ausgewählte Anbieter und seine angebotene Softwarelösung werden in einem zweiten Workshop nochmals intensiv hinsichtlich der Erfüllung der Kundenanforderungen durchleuchtet.

Ausarbeitung oder Review der CRM Detailspezifikation

Wir unterstützen Sie bei der Umsetzung Ihrer CRM-Anforderungen/Geschäftsprozesse im Zusammenhang mit dem gewählten CRM-Systemanbieter. Unsere Stärke ist die Ausarbeitung oder der Review von CRM-Detailspezifikationen. Alle Zusagen und Versprechen des Anbieters werden mit der Detailspezifikation Bestandteil des Kaufvertrages.

Schulungskonzept

Wir können Sie bei der Ausarbeitung von "Train the Trainer" Schulungskonzepten unterstützen. Wir haben festgestellt, dass gerade diejenigen CRM-Projekte erfolgreich waren, bei denen neben externen Schulungen auch umfangreiche interne Schulungen durchgeführt wurden. Damit wird gezielt internes Know-how aufgebaut, welches später im laufenden Betrieb allen Benutzern zu Gute kommt.



Über die weburi.com GmbH

weburi.com ist Ihr Partner, wenn es darum geht, CRM-Projektziele mit Sicherheit zu erreichen. Wir stellen unabhängiges und nachhaltiges ProjectControlling sicher, damit Ihre Investitionen geschützt bleiben. Standorte in Zürich, Luzern und Stuttgart. Mehr Information unter www.weburi.com

Beratungsgrundsätze

Wir garantieren eine ganzheitliche, integrierte und durchgängige Beratung sowie die optimale Nutzung von Synergien.

Wir stimmen die Strategie, die Prozesse, die Organisation und die Informationstechnologie aufeinander ab.

Wir begleiten den ganzen Projektzyklus: Beratung, Projektleitung, Analyse und Spezifikation, Implementierung, Tests und Einführung

Kompetenzzentren

Die Synergien unserer Kompetenzzentren CRM-Consulting, Softwareentwicklung und CRM-Systeme garantieren unseren Kunden umfassende Beratung.

Workshops

Mit dem Review von Dokumenten sowie ein- oder mehrtägigen Workshops unterstützen wir den Kunden bei der erfolgreichen Realisierung der Projektziele.

Referenzen

Die Ergebnisse zeigen, dass die Grundlagen für erfolgreiche CRM-Systemeinführungen bereits in der Projektplanungsphase gelegt werden müssen. Unsere Referenzen sprechen für sich.

<http://www.weburi.com/unternehmen/referenzen.htm>