

# Customer-Relationship-Management(CRM)-Lösungen



Foto: © Jakub Jirsák - Fotolia

## Strategische Auswahl und Implementierung von CRM-Systemen

Stetig wachsende Anforderungen an den Vertrieb von Produkten und Services, ein undurchsichtiger Markt an Anbietern und Möglichkeiten und eine Vielzahl von Stakeholdern, die die Zielformulierung erschweren: Die Auswahl und Implementierung eines passenden Customer-Relationship-Management-Systems (CRM-System) kann für Unternehmen zum langwierigen Alptraum werden. Dabei bietet die Digitalisierung durch moderne Informations- und Kommunikationstechnologien und die geschickte Informationslogistik großes Potential zur effizienten und nachhaltigen Gestaltung des Kundenmanagements.

### Wir unterstützen Sie bei:

- der Bestimmung Ihres Status quo,
- der Definition Ihrer Anforderungen an das CRM und das zu erreichende Ziel,
- der fundierten Ausschreibung (falls gewünscht),
- der Vorauswahl geeigneter Programme und Anbieter,
- den Vertragsverhandlungen,
- der Implementierungsphase.

### Ansprechpartner

Jana Frank, M.Sc.  
 Telefon: +49 241 47705-238  
 E-Mail: Jana.Frank@fir.rwth-aachen.de

Das 3Phasen-Konzept des FIR unterstützt Unternehmen bei der strategischen Auswahl und erfolgreichen Einführung eines auf sie zugeschnittenen CRM-Systems. Es wurde auf der Grundlage langjähriger Expertise in der Prozessoptimierung und Softwareauswahl sowie fundierter Marktkenntnis entwickelt.

### CRM-Systeme im Einsatz

Studien<sup>1</sup> zeigen, dass die Gründe für den geringen Einsatz von CRM-Systemen vielfältig sind:

- technische Hürden wie die Tool-Integration in den Betriebsalltag,
- mangelnde Nutzerfreundlichkeit vieler Softwareoptionen,
- unzureichende Erfassung von Vertriebsprozessen,
- finanzielle Herausforderungen einer CRM-Implementierung.

<sup>1</sup>Redaktion Zukunft. Kunde. Online unter <https://www.zukunftkunde.de/trends-und-digitalisierung-im-crm-2018-es-gibt-noch-viel-zu-tun/>

Durch das Inkrafttreten der Datenschutzgrundverordnung im Mai 2018 kam eine weitere Hürde dazu. Dem entgegen steht eine Vielzahl von modernen zertifizierten



FIR Aachen GmbH  
 Campus-Boulevard 55  
 52074 Aachen  
[www.fir.de](http://www.fir.de)

CRM-Systemen verschiedener Anbieter. Doch welches ist das Richtige für Ihr Unternehmen und wie müssen Ihre Prozesse gestaltet werden, um das Beste aus Ihren Kundendaten herauszuholen?

CRM-Systeme bieten viele Vorteile und unterstützen in vielerlei Hinsicht, z.B. beim proaktiven Vertrieb, zur Verbesserung des Cross-Selling und beim Aufbau langfristiger Kundenbeziehungen. Ihr Mehrwert erschließt sich jedoch nur mit klar definierten Anforderungen an das System auf Basis einer Analyse der vorhandenen Prozesse, Daten und Schnittstellen.

### Von der Planung bis zur Umsetzung in 3Phasen

Genau hier setzt das 3Phasen-Modell des FIR an. Durch eine strukturierte Vorgehensweise erleichtert es die Wahl einer passenden CRM-Lösung. Unsere erfahrenen Berater und Experten begleiten Sie in drei bewährten Phasen kosten- und zeiteffizient durch den Prozess zum Ziel. Ihre individuellen Anforderungen und Mitarbeiter halten Sie dabei stets im Fokus.



#### Phase 1: Analyse

Hier wird die Grundlage für eine zweckorientierte Projektdurchführung gebildet. Im Mittelpunkt stehen die Definition der strategischen Leitplanken und die Festlegung eines Bezugsrahmens. Die Analyse des vorhandenen Kundenstamms, der End-to-End-Prozesse und der verfügbaren sowie der gewünschten IT-Systemlandschaft zeigen Verbesserungspotenziale auf und liefern essentielle Erkenntnisse für das weitere Vorgehen:



#### Phase 2: Auswahl

Für eine End-to-End-Betrachtung werden nun die funktionalen Anforderungen der Anwender strukturiert in einem Lastenheft formuliert. Der IT-Matchmaker vergleicht die definierten Anforderungen mit 90% der am deutschen Markt verfügbaren CRM-Lösungen und ermöglicht so eine schnelle, effiziente und kundenindividuelle Anbieterbewertung. Ein Anbietertag im Rahmen der Ausschreibung führt zudem zu konkreten Richtangeboten. Dies ermöglicht einen objektiven Vergleich unterschiedlicher Anbieter hinsichtlich vorab definierter Fragestellungen.



#### Phase 3: Einführung

Aufbauend auf der Auswahl dient die Pflichtenhefterstellung der Leistungsspezifikation zwischen Anbieter und Anwender. Es folgen juristische und fachliche Prüfungen der Vertragsentwürfe und die Festlegung der Preis- und Zahlungskonditionen. Die planmäßige Durchführung der Implementierung wird durch ein anbieterunabhängiges Projektcontrolling gesichert.

### Das 3PhasenKonzept des FIR

- |               |  |  |
|---------------|--|--|
| 1. Analyse    |  | 1.1 Projekteinrichtung<br>1.2 Prozess- und IT-Analyse<br>1.3 Prozess- und IT-Konzeption    |
| 2. Auswahl    |  | 2.1 Lastenhefterstellung<br>2.2 Ausschreibung<br>2.3 Systempräsentation                    |
| 3. Einführung |  | 3.1 Pflichtenhefterstellung<br>3.2 Vertragsverhandlungen<br>3.3 Implementierungsbegleitung |

### Mehr Potenzial für Ihren Vertrieb:

In Zusammenarbeit mit Ihnen ermitteln wir die genau auf Ihren Bedarf passende CRM-Lösung und integrieren sie in Ihr Unternehmen. Dank strukturierter Vorgehensweise mit dem 3Phasen-Konzept können Auswahl- und Implementationsprozess gezielt, ohne Reibungsverluste und in wirtschaftlich wie zeitlich optimalem Rahmen umgesetzt werden. Fehlinvestitionen aufgrund falscher oder lückenhafter Annahmen werden vermieden. Der softwarebasierte Anbietervergleich führt schnell und sicher zu passgenauen Ergebnissen.

In der Zusammenarbeit mit uns gewinnen Sie Transparenz über die Kundenaktivitäten Ihres Unternehmens durch:

- eine detaillierte Aufschlüsselung des IST-Zustandes,
- Ableitung eines Zielbildes mit integrierten Prozessverbesserungen und einem strukturierten Lastenheft,
- Implementierungsbegleitung für eine erfolgreiche Umsetzung.

Erhöhen Sie Ihre Wettbewerbsfähigkeit durch:

- effiziente Kontaktaufnahme, Angebotsstellung und der Auftragsbearbeitung,
- qualitativ gute Kundenhistorie für einen proaktiven Vertrieb und eine bessere Pricingstrategie,
- aufeinander abgestimmte Marketing-, Vertriebs-, und Servicekonzepte.



- Auftragsmanagement
- Bestandsmanagement
- Business-Transformation
- Community-Management
- Dienstleistungsentwicklung
- Dokumentenmanagement
- Informationstechnologiemanagement
- IT-System-Auswahl
- Logistiknetzwerkoptimierung
- Operational Excellence
- Optimierung der Produktionssteuerung
- Servicemanagement
- Stammdatenmanagement