

CRM Relaunch

Ausgangssituation	Das existierende CRM System wurde drei Jahre zuvor eingeführt, wurde aber nicht genutzt. Weitere Systeme wie Key Account Management, Projektverfolgung u.ä. sind parallel entstanden und wurden stärker genutzt. Schnittstellen der verschiedenen Systeme untereinander gab es nicht. Da keine Übersicht über Projekte und keine Aussagen hinsichtlich Angebotsverfolgung (Zahl der Angebote, Trefferquoten) existierten, fehlten die Grundlagen für eine vertriebliche Steuerung. Dadurch blieben Kundenpotenzialen ungenutzt.
Leistungen opusvendenti	Unter Einbeziehung der vertrieblichen Anforderungen erfolgte ein Redesign für die Systemlandschaft im Vertrieb, mit der frühzeitigen Definition der vertrieblichen Vorgehensweisen. Es folgte die Überführung der Anforderungen in das CRM-System und die Erarbeitung eines Schulungskonzepts. Durch eine Begleitung bei der Umsetzung haben wir den Projekterfolg gesichert.
Ergebnis	Das neue CRM System wurde sukzessive ausgebaut. Die Nutzung dieses Systems durch den Vertrieb lag bei ca. 75 %. Durch die Auswertung der vertrieblichen Kennzahlen wurde die vertriebliche Steuerung erheblich verbessert, was mittelfristig zur Erschließung der Kundenpotenziale führte.