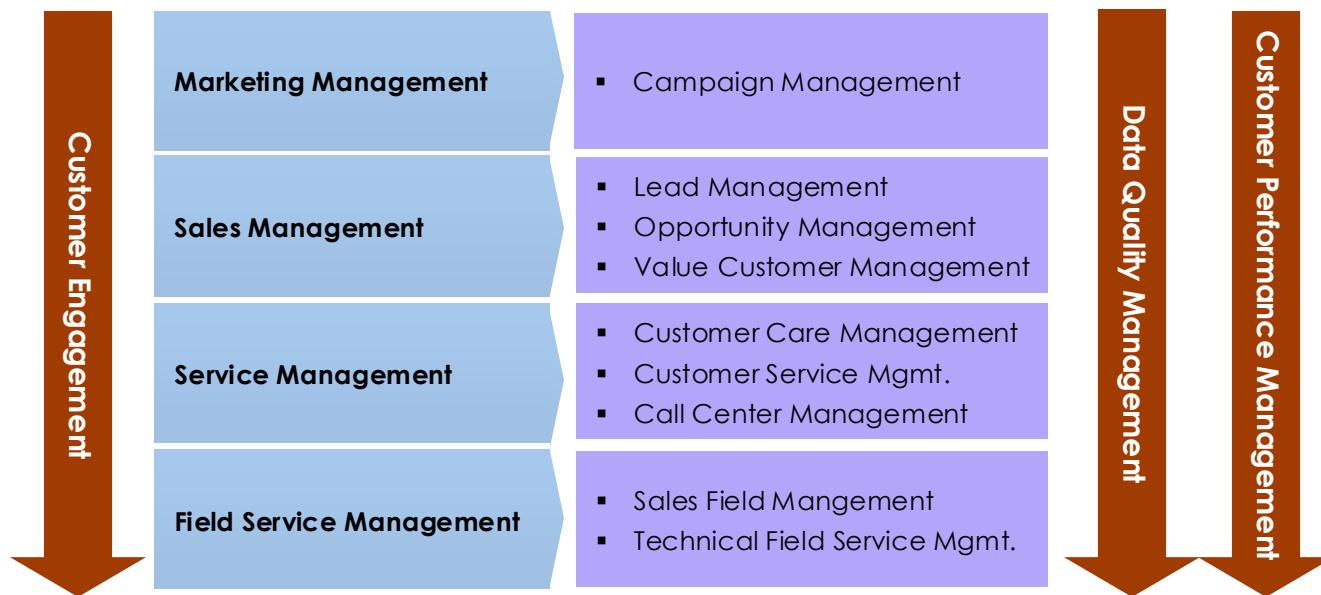


## Customer Relationship Management – Unser Verständnis

Customer Relationship Management sind alle Interaktionen entlang der gesamten Kommunikation mit internen und externen Kunden. Effektive Prozesse unterstützt durch einen ganzheitlichen IT Ansatz und einer entsprechend definierten Organisation sind die Basis dafür



**Das Change Management gibt den Ausschlag über Erfolg oder Misserfolg eines CRM Projektes.**

## Campaign Management

### Ausgangslage

Unzureichende Kundenklassifizierung und -details zur Selektion für neue Marketingkampagnen? Veraltete Kontaktdetails zur gezielten Ansprache? Sehr niedrige Rücklaufquote in den letzten Kampagnen? Fehlende Kostentransparenz pro Kampagne sowie und Effektivität?

### Zielstellung:

Aufbau einer Unternehmensweiten Kundensegmentierung und Stammdatenaktualisierung zur Erhöhung der Kampagnen Flexibilität und Reduktion der „Cost per Campaign“.

#### Angebot

- Ermittlung der Kernprozesse und IST-Erhebung, sofern noch nicht geschehen
- Analyse der Kunden-Segmentierung zur Kundenklassifizierung
- Entwicklung eines SOLL-Konzepts als Ausgangspunkt für die zukünftige zentrale Stammdatenpflege gemäß den Zielen „Kampagnen Flexibilität und Kostenreduktion“

#### Ihr Nutzen

- Bedarfsgerechte Stammdatenstruktur
- Eliminierung der Schwachstellen in der Ablauforganisation
- Senkung der Kampagnenkosten durch zentrales Stammdatenmanagement
- Transparenz und Durchgängigkeit im Kampagnenmanagement

#### Unsere Stärken

- Branchenspezifisches Kampagnenprozess Know-how
- Seniore Berater aus dem Bereich Kampagnenoptimierung
- Klar strukturierte und praxiserprobte Vorgehensweise
- Auf Wunsch auch Begleitung und Unterstützung bei der technischen Umsetzung des SOLL-Konzepts

## Lead Management

### Ausgangslage

Probleme mit der Gewinnung relevanter Kennzahlen aus erfassten Leads? Fehlende Zuordnung der über verschiedene Kanäle generierten Leads zu entsprechenden Marketing Kampagnen? Mangelnde Kostentransparenz und Effektivität bzgl. aufgesetzter Kampagnen und dem daraus resultierenden Lead Management?

#### Zielstellung:

Unterstützung bei der Analyse und Optimierung der Prozesse im Kampagnen und Lead Management zur Erhöhung der Transparenz und Steigerung der Marketingeffektivität.

#### Angebot

- Ermittlung der Kernprozesse und IST-Erhebung, sofern noch nicht geschehen
- Analyse der IST-Kernprozesse hinsichtlich ihres Optimierungspotentials
- Entwicklung eines SOLL-Konzepts als Ausgangspunkt für die zukünftigen Kampagnen- und Lead Management Prozesse gemäß den Zielen „Marketing Transparenz und Effektivität“

#### Ihr Nutzen

- Identifikation und Fokussierung auf werthaltige Kampagnen
- Eliminierung der Schwachstellen in der Ablauforganisation
- Senkung der Marketingkosten durch Eliminierung unrentabler Kampagnen
- Transparenz und Durchgängigkeit im Marketingmanagement

#### Unsere Stärken

- Branchenspezifisches Marketingprozess Know-how
- Seniore Berater aus dem Bereich Marketing Prozessoptimierung
- Klar strukturierte und praxiserprobte Vorgehensweise
- Auf Wunsch auch Begleitung und Unterstützung bei der technischen Umsetzung des SOLL-Konzepts

## Opportunity Management

### Ausgangslage

Sehr niedrige Erfolgs- \Abschlussquote aus identifizierten Opportunities? Fehlende Nachhaltigkeit bzgl. wichtiger Erfolgsfaktoren zur Fokussierung auf erfolgsversprechende Opportunities? Mangelnde Transparenz und Effektivität der Vertriebsabteilung?

#### Zielstellung:

Unterstützung bei der Analyse und Optimierung der Prozesse im Opportunity Management zur Behebung der Problemzonen und Gewinnung relevanter Kennzahlen.

#### Angebot

- Ermittlung der Kernprozesse und IST-Erhebung, sofern noch nicht geschehen
- Analyse der IST-Kernprozesse hinsichtlich seines Optimierungspotentials
- Entwicklung eines SOLL-Konzepts als Ausgangspunkt für die Opportunity Management Prozesse gemäß den Zielen „Vertriebs Transparenz und Effektivität“

#### Ihr Nutzen

- Gewinnung wichtiger Erfolgs- und damit Fokussierung auf aussichtsreiche Opportunities
- Eliminierung der Schwachstellen in der Vertriebsorganisation
- Senkung der Vertriebskosten durch Identifikation wenig erfolgsversprechender Opportunities
- Transparenz und Durchgängigkeit im Opportunity Management

#### Unsere Stärken

- Branchenspezifische Opportunity/ Vertriebs Prozess Know-how
- Seniore Berater aus dem Bereich Opportunity/Vertriebs Prozess- optimierung
- Klar strukturierte und praxiserprobte Vorgehensweise
- Auf Wunsch auch Begleitung und Unterstützung bei der technischen Umsetzung des SOLL-Konzepts

## Customer Care Management

### Ausgangslage

Probleme mit der Kundenversorgung in der Pre-Sales-Phase bzw. am Anfang einer Auftragserteilung? Fehlende Durchgängigkeit der Kundendaten während des gesamten Vertriebsprozesses führen zu Qualitätsmängeln in der Kundenkommunikation bzgl. gewünschter Produkte oder Dienstleistungen?

#### Zielstellung:

Unterstützung bei der Analyse der Prozesse im Customer Care Management zur Behebung der Problemzonen und Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

#### Angebot

- Ermittlung der Kernprozesse und IST-Erhebung, sofern noch nicht geschehen
- Analyse der Ist-Kernprozesse hinsichtlich seines Optimierungspotentials
- Entwicklung eines SOLL-Konzepts als Ausgangspunkt für die Customer Care Prozesse gemäß dem Ziel Erhöhung der „Kundenzufriedenheit“

#### Ihr Nutzen

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Eliminierung der Schwachstelle in der Ablauforganisation
- Senkung der operativen Kosten durch zentral verfügbare Kundeninformationen
- Transparenz und Messbarkeit der Kundenzufriedenheit

#### Unsere Stärken

- Branchenspezifische Customer Care Prozess Know-how
- Seniore Berater aus dem Bereich Customer Care Prozessoptimierung
- Klar strukturierte und praxiserprobte Vorgehensweise
- Auf Wunsch auch Begleitung und Unterstützung bei der technischen Umsetzung des SOLL-Konzepts

## Customer Service Management

### Ausgangslage

Probleme mit der Kundenversorgung in der Post\After-Sales-Phase? Fehlende Kundendaten aus dem Vertriebszyklus führen zu Informationsmängeln in der Kundenkommunikation bzgl. gekaufter Produkte oder Dienstleistungen, einem wichtigen Instrument zur Kundenbindung?

#### **Zielstellung:**

Unterstützung bei der Analyse und Optimierung der Prozesse im Customer Service Management zur Behebung der Problemzonen und Erhöhung der Kundenbindung.

#### Angebot

- Ermittlung der Kernprozesse und IST-Erhebung, sofern noch nicht geschehen
- Analyse der IST-Kernprozesse hinsichtlich seines Optimierungspotentials
- Entwicklung eines SOLL-Konzepts als Ausgangspunkt für die Customer Care Prozesse gemäß dem Ziel Erhöhung der „Kundenbindung“

#### Kundennutzen

- Erhöhung der Kundenbindung
- Eliminierung der Schwachstellen in der Ablauforganisation
- Senkung der Akquisitionskosten durch mittel und langfristige Kundenbindung
- Transparenz und Messbarkeit bzgl. Kundenwerthaltigkeit

#### Unsere Stärken

- Branchenspezifische Customer Service Prozess Know-how
- Seniore Berater aus dem Bereich Customer Service Prozessoptimierung
- Klar strukturierte und praxiserprobte Vorgehensweise
- Auf Wunsch auch Begleitung und Unterstützung bei der technischen Umsetzung des SOLL-Konzepts

## Field Service Management

### Ausgangslage

Fehlende Anbindung der Außendienstmitarbeiter an das zentrale Mastersystem? Intransparenz bzgl. der Außendienst Steuerung? Mangelnde Interaktion zwischen Innendienst und Außendienst? Unzureichend Besuchsdaten durchgeföhrter Kundenbesuche? Unvollständige Informationen zum Kundenpotential?

### Zielstellung:

Unterstützung bei der Analyse und Optimierung der Prozesse zur Steuerung von Außendienstmitarbeitern und stärkere Integration an die Unternehmenszentrale.

#### Angebot

- Ermittlung der Kernprozesse und IST-Erhebung, sofern noch nicht geschehen
- Analyse der IST-Kernprozesse hinsichtlich seines Optimierungspotentials
- Entwicklung eines SOLL-Konzepts als Ausgangspunkt für die Field Service Prozesse gemäß dem Ziel Erhöhung der „Außendienststeuerung“

#### Kundennutzen

- Erhöhung der Kundenbindung und Mitarbeitermotivation
- Eliminierung der Schwachstellen in der Ablauforganisation
- Senkung der Kundenbetreuungskosten durch Fokussierung auf profitable Kunden
- Transparenz und Messbarkeit bzgl. Kundenperformance

#### Unsere Stärken

- Branchenspezifische Field Service Prozess Know-how
- Seniore Berater aus dem Bereich Field Service Prozessoptimierung
- Klar strukturierte und praxiserprobte Vorgehensweise
- Auf Wunsch auch Begleitung und Unterstützung bei der technischen Umsetzung des SOLL-Konzepts

## Vorgehensmodell

### Unser Vorgehen orientiert sich am praxisbewährten Phasen-Modell

#### Analyse der Ausgangssituation „Quick-Scan“

- Rahmenbedingung aufnehmen
- Überblick über Prozessstandards geben
- Anforderungen der Marketing- und Vertriebsprozesse aufnehmen
- Handlungsbedarf und Verbesserungspotentiale ermitteln
- Validierung der CRM-Strategie/ Road-Map festlegen

#### Entwicklung der Lösung

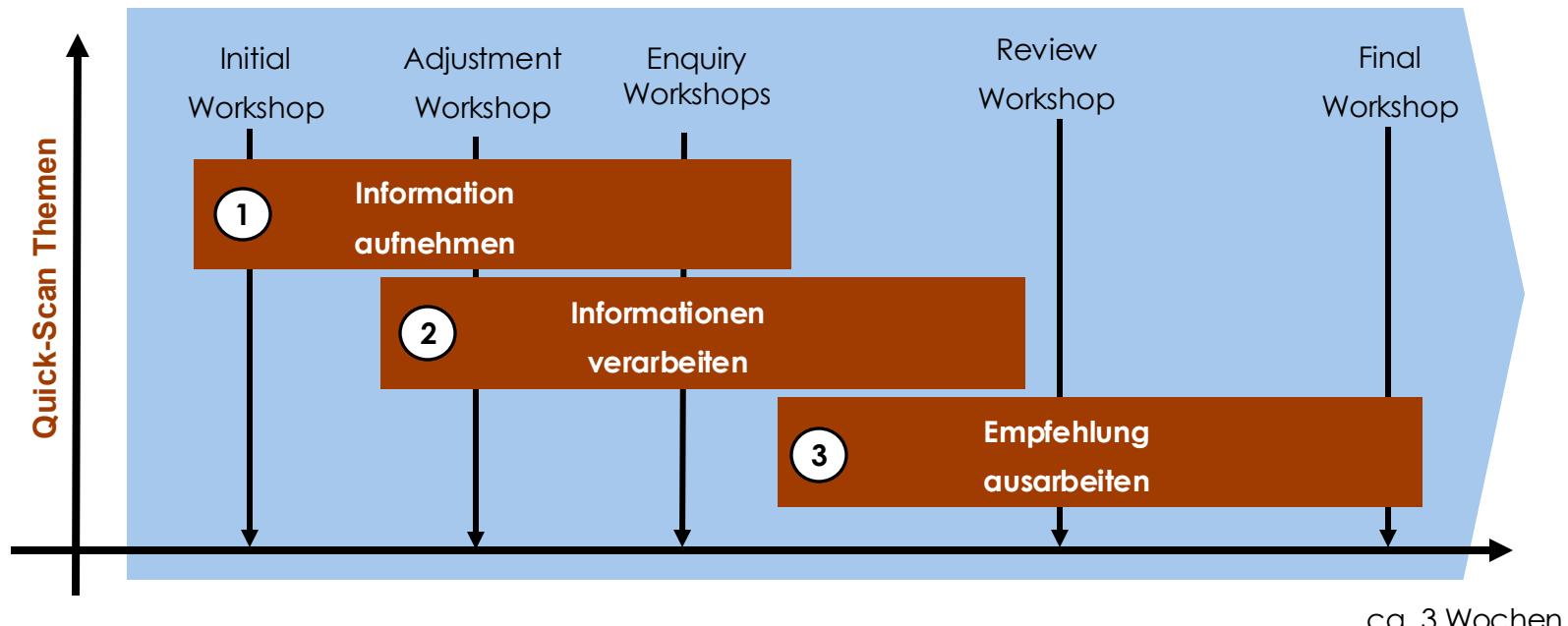
- Vision und strategische Leitlinien fixieren
- Prozessabläufe anpassen
- Repositionierung Anwendungsportfolio
- Anwendungskonzepte und -strukturen entwickeln
- Ableitung der Plattform und Kommunikationsinfrastruktur
- Change Management Maßnahmen definieren
- Entwicklung „Story-Book“

#### Implementierung der Lösung

- Planung der Implementierung
- Einzelprojekte zur Umsetzung der Lösung
- Umsetzung der Change Management Maßnahmen
- Aufbau und Monitoring der Erfolgsfaktoren
- Quick-Wins generieren
- Projekt Marketing etablieren

## Vorgehen – Quick-Scan

*... mit definierten Ergebnissen zum Festpreis!*



- Rahmenbedingung aufnehmen
- Überblick über Prozessstandards geben
- Anforderungen der Marketing- und Vertriebsprozesse aufnehmen
- Handlungsbedarf und Verbesserungspotential ermitteln
- Validierung der CRM-Strategie und Roadmap Festlegung

## Kontakt

**Matthias Wagner**

Dip.-Inf. (FH), MBA

**wagner management consulting gmbh**

jahnstrasse 5, 64653 lorsch, germany

tel.: +49 (0) 176–21 68 22 96

[matthias.wagner@wagner-mc.de](mailto:matthias.wagner@wagner-mc.de)