

CRM Gap-Analyse

Branche: Pharma
Bereich: Customer Relationship Management

Zusammenfassung

MuniConS führt eine Gap-Analyse zwischen bestehendem CRM-System und geplanter Neueinführung eines CRM-Systems bei einem führenden Unternehmen der Pharmabranche durch. Dabei werden alle bestehenden CRM-Prozesse, involvierte Systeme und Schnittstellen analysiert, Anforderungen definiert und mit dem neuen CRM-System verglichen.

Kontakt:
MuniConS GmbH
Landsberger Str. 155
80687 München

www.municons.com
info@municons.com

T: +49 89 8899732 0
F: +49 89 8899732 99

Kunde

Unser Kunde ist eines der führenden Pharmaunternehmen in Deutschland und international aufgestellt. Ein wichtiger Teil der geschäftlichen Aktivitäten ist der Vertrieb von Pharmaprodukten und die Prämierung der entsprechenden Vertriebsmitarbeiter.

Herausforderungen

- Die Einführung eines neuen / optimierten CRM-Systems ist geplant. Es ist offen, ob das neue System alle bestehenden CRM-Anwendungsfälle abdeckt.
- Es fehlt eine Einschätzung, inwieweit das neue System Mehrwerte und ggf. Kosteneinsparungen gegenüber dem bestehenden System schafft (z.B. durch Automatisierung bislang manuell durchgeführter CRM-Aktivitäten).

Lösung

- Alle „Ist“ CRM-Prozesse, Anwendungsfälle sowie die gesamte involvierte IT-Landschaft und (System-) Eingabemasken werden durch Sichten von Dokumenten und Systemen, sowie durch Interviews analysiert und dokumentiert (u.a. via UML und BPMN).
- Dabei werden insbesondere das bestehende CRM-System sowie das System für die Abwicklung Compliance relevanter CRM-Prozesse im Detail betrachtet.
- Auf Basis der existierenden CRM-Prozesse, Anwendungsfälle und Eingabemasken wird eine GAP-Analyse für das „Ist“ und das „Soll“ CRM-System durchgeführt. Dabei werden der prozentuale Abdeckungsgrad bestehender Anwendungsfälle sowie zusätzlich gelieferte Mehrwerte durch das neue System erfasst.
- Bezüglich Compliance und CRM relevanter Prozesse werden Herausforderungen und Schwachstellen identifiziert und herausgearbeitet.

Mehrwert

- Alle CRM relevanten Prozesse und involvierten Systeme sind bekannt und dokumentiert.
- Anforderungen an ein effizientes CRM-System sind definiert.
- Es wird eine Handlungsempfehlung für eine mehrwertbringende und kostensparende Verwendung eines CRM-Systems im Unternehmen unter Berücksichtigung des mobilen Vertriebs bereitgestellt.