

Anbietersauswahl für eine professionelle CRM-Lösung

Branche: IT-Produkte / Dienstleistungen
Bereich: CRM

Zusammenfassung

Der Kunde möchte seine Vertriebsorganisation und -prozesse optimieren, um seine Marktposition zu festigen und auszubauen. Die bestehende technische Lösung ist veraltet und kann die neu konzipierten Prozesse nicht abbilden. Aus diesem Grund soll diese durch eine etablierte und zukunftssichere Standardlösung ersetzt werden.

MuniConS führt für den Kunden eine methodisch strukturierte Anbietersauswahl von CRM-Lösungen durch. Dabei werden alle fachlichen und IT-Anforderungen in Zusammenarbeit mit dem Kunden erarbeitet und für den späteren Auswahlprozess detailliert dokumentiert und bewertet. Auf Basis der erarbeiteten Anforderungen erfolgt eine umfassende Bewertung der Anbieter und führenden Lösungen am Markt.

Als Ergebnis wird eine CRM-Lösung gewählt, die eine umfassende Abdeckung der Prozessanforderungen gewährleistet und eine systemunterstützte Prozessführung (erhöhte Einhaltung kritischer Richtlinien, Auditvorgaben) ermöglicht. Des Weiteren wird eine zentrale Kollaborationsplattform für die beteiligten Parteien (Sales, Marketing, usw.) etabliert.

Wollen Sie mehr über MuniConS erfahren? Dann freuen wir uns über eine Rückmeldung von Ihnen, direkt oder über unser Online-Kontaktformular.

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 einer der weltweit führenden Anbieter von IT-Lösungen und Dienstleistungen für Retailbanken und Handelsunternehmen.

Herausforderungen

- Die bestehende technische Lösung zur Unterstützung von Vertriebsprozessen (z.B. Lead-, Opportunity-, Funnel-Management) ist veraltet und instabil. Aufgrund der daraus resultierenden schlechten System-Performance kommt es innerhalb der Prozesse zu geschäftskritischen Verzögerungen
- Neue, komplexe Prozessanforderungen, die sich aus dem Sales Excellence Program (SEP) und durch gesetzliche Regulierungen ergeben, können in dem bestehenden Vertriebssystem nicht abgebildet werden
- Eine Unterstützung der Vertriebsmethodik „Miller Heimann“ ist kundenseitig zwingend gefordert. In der neuen CRM-Lösung müssen alle relevanten Daten erfasst und berichtet werden können
- Eine hohe Anzahl von parallelen Geschäftsprozessen (20+) muss im System abgebildet werden können. Hohe Flexibilität und einfache Anpassbarkeit der Lösung zur schnellen Umsetzung sich verändernder Geschäftsprozesse und Branchenanforderungen sind dafür eine Grundvoraussetzung

Lösung

- Priorisierung der Kernanforderungen, Durchführung von Proof-of-Concepts für kundenspezifische Anforderungen, Entwicklung einer langfristigen CRM Roadmap und Ableitung von erfolgskritischen Auswahlkriterien für die Systemauswahl
- Entwicklung einer Change Management Strategie in Hinblick auf die geplante weltweite Einführungsstrategie
- Ausarbeitung alternativer Einführungszenarien (z.B. IT Deployment Types: Core- / Wavedeployments)
- Durchführung und Koordination von Ausschreibung (RFP-Prozess), Angebotsevaluation und Anbieterscreening (Vorstellung der Anbieter)
- Kalkulation der jeweiligen Total Cost of Ownership auf Basis der Angebote (Gesamtkostenrechnung für 5-10 Jahre)
- Erstellung einer Entscheidungsvorlage anhand einer gewichteten Bewertungsmatrix

Mehrwert

- Methodische Vorgehensweise zur Identifikation und strukturierte Entscheidungsvorbereitung zur Auswahl einer geeigneten CRM-Lösung mit Fokus auf die langfristigen Ziele des SEPs
- Verringerung des zeitlichen Aufwands für den Evaluierungsprozess und Fokussierung auf CRM-Lösungen, die basierend auf präzise ausformulierten Kriterien zur konzernweiten Steigerung von Effizienz im Vertrieb dienen
- Aufgrund der umfangreichen Erfahrung von MuniConS bei Auswahlprozessen von CRM-Lösungen und der guten Marktkenntnisse profitiert der Kunde über den gesamten Evaluierungs- und Auswahlprozess hinweg
- Die Entwicklung einer geeigneten konzernweiten Strategie für Einführung, Bereitstellung und Trainings stellt den Erfolg des gesamten Projektes und ein langfristiges Nutzungsszenario innerhalb der Unternehmung sicher