

Prozessentwicklung und Auswahl einer CRM-Lösung

Branche: Dienstleistungen
Bereich: CRM

Zusammenfassung

Der Kunde möchte zur Steigerung der Effizienz im Vertrieb die betroffenen Prozesse und unterstützenden Werkzeuge validieren und, wo erforderlich, neue Lösungen etablieren.

MuniConS führt mit dem Projektteam des Kunden eine strukturierte Bestandsaufnahme der aktuellen Vertriebsprozesse und der bestehenden CRM-Lösung durch. Dabei werden Schwachstellen und Optimierungspotenziale ausgearbeitet und als Grundlage für die Erstellung eines Anforderungsprofils genutzt. Auf Basis der erarbeiteten Anforderungen erfolgt eine umfassende Bewertung der Erweiterungsmöglichkeiten der internen CRM-Lösung sowie alternativer Lösungen am Markt.

Im Ergebnis liefert der durch MuniConS geführte Evaluierungsprozess dem Kunden die solide Basis für eine objektive Entscheidung bei der Auswahl der geeignetsten CRM-Lösung zur Abbildung des spezifizierten Vertriebsprozesses.

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 Dienstleister in der Personal- und Zeitarbeitsbranche.

Herausforderungen

- In der bestehenden technischen Lösung existieren Prozessbrüche, welche zu erheblichen Verzögerungen in zeitkritischen Prozessen und Informationsverlusten führen
- Eine wirkungsvolle Ausrichtung der operativen Vertriebsorganisation wird durch fehlende Prozessstandards erschwert
- Es soll ein durchgängiger Prozess konzipiert werden, um die Abläufe zu standardisieren und die Effizienz des Vertriebs zu steigern sowie eine effektive Steuerung zu ermöglichen
- Der Kunde wünscht die vollständige Integration seiner Google Geschäftsanwendungen „Google Apps for Work“, um das volle Potenzial dieser auszuschöpfen und Mehrwerte für die Vertriebsorganisation zu schaffen
- Für eine breite Akzeptanz müssen die unterschiedlichen Anforderungen der verschiedenen Fachabteilungen in einer gemeinsam genutzten Lösung abgedeckt werden und alle geschäftskritischen Aspekte entsprechend berücksichtigt werden
- Branchenspezifische Anforderungen müssen in den Standardlösungen ohne große Anpassungen abgebildet werden können

Lösung

- Entwicklung und Design eines vollständigen Vertriebsprozesses unter Berücksichtigung der MuniConS Analyseergebnisse, Branchenkenntnisse und „Best Practice“
- Bewertung und Priorisierung der Kernanforderungen verschiedener Fachabteilungen und Entwicklung einer gemeinsamen langfristigen CRM Roadmap
- Analyse der bestehenden CRM-Lösung (Funktionsumfang gegenüber Kernanforderungen, Zukunftssicherheit, Vergleich mit heutigen Lösungen hinsichtlich der Benutzerfreundlichkeit - u.a Oberfläche, Performance)
- Sondierung des CRM-Anbietermarktes im Hinblick auf geeignetere Alternativen zu den etablierten Lösungen (Schwerpunkt: Integration der Google Geschäftsanwendungen)
- Anbieter-„Shortlisting“ und -auswahl unter Berücksichtigung der mit dem Kunden definierten KO-Kriterien

-
- Durchführung und Koordination von Ausschreibung (RFP-Prozess), Anbieterpräsentationen und Angebotsevaluation (Vorstellung der Anbieter)
 - Erstellung einer Entscheidungsvorlage anhand einer gewichteten Bewertungsmatrix

Mehrwert

- 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 durch MuniConS sichergestellte regelmäßige Einbindung der Fachabteilungen garantiert eine hohe Akzeptanz und die ausschließliche Berücksichtigung relevanter Anforderungen
- Methodische Vorgehensweise zur Identifikation und strukturierte Entscheidungsvorbereitung zur Auswahl einer geeigneten CRM-Lösung mit Fokus auf die Unternehmensziele
- Zeit, Aufwand und Kosten werden optimal genutzt, der Fokus bleibt stets auf Ergebnisse gerichtet, die Entscheidungen sind transparent und objektiv nachvollziehbar