

CRM-Strategie und Projektziele

Workshop

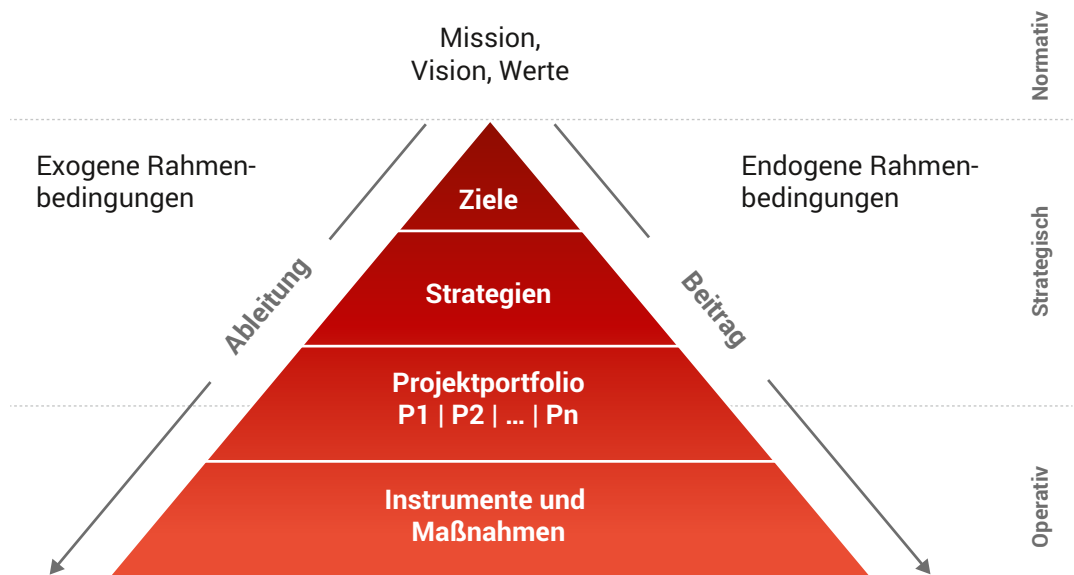


Klar definierte Projektziele, die sich an den übergeordneten Zielen und Strategien des Unternehmens orientieren, sind einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren von CRM-Projekten. In diesem Workshop leiten wir gemeinsam mit Ihnen die Ziele für die CRM-Einführung aus Ihren Unternehmenszielen ab. Weiterhin definieren wir Messkriterien, anhand derer Sie später den Erfolg des Projekts und unsere Leistung bewerten.

Ihr Gewinn

- Verankern des CRM-Leitgedankens im Unternehmen
- Einordnen des CRM-Projekts in das strategische Projektportfolio
- Ableiten klarer CRM-Projektziele und messbarer Erfolgsfaktoren
- Festlegen des CRM-Projektplans und der kritischen Meilensteine

Zusammenspiel der Unternehmens- und Projektziele



Leistungen und Ablauf

Vorbereitung

Zur Bestimmung der Rahmenbedingungen Ihres CRM-Projekts führen wir gemeinsam eine CRM- und eine Strategie-Reifegradanalyse durch. Hierfür erhalten Sie einen Fragebogen, den Sie mit unserer Unterstützung ausfüllen. Wir werten den Fragebogen aus und ermitteln die „Fitness“ Ihrer Organisation in Bezug auf CRM. Zusätzliche Unterlagen wie Strategiepapiere, Imagebroschüren, Whitepaper, Projektskizzen und Aussagen zur Vision helfen uns, ein Gesamtbild Ihres Unternehmens zu bekommen. Auf Grundlage all dieser Informationen planen wir schließlich Ihren individuellen Workshop.

Workshop

Im eintägigen Workshop klären wir gemeinsam mit Ihrem Management und Ihrer Projektleitung die Rahmenbedingungen des CRM-Projekts. Folgende Fragen beantworten wir:

- Wie sieht Ihre Unternehmensstrategie aus?
- Welche Ziele für Ihr CRM-Projekt leiten wir daraus ab?

- Wie ordnen Sie das CRM-Projekt in das Projektportfolio Ihres Unternehmens ein?
- Welches sind die kritischen Erfolgsfaktoren für das CRM-Projekt?
- Wie messen Sie später den Erfolg?

Zur Dokumentation der bearbeiteten Themen und der im Workshop erstellten Unterlagen erhalten Sie ein Fotoprotokoll. Zusätzlich bekommen Sie einen Projektleitfaden, der folgende Punkte beinhaltet:

- Vision, Mission und Werte Ihres Unternehmens
- Übergeordnete Ziele und Strategien
- Ziele für Ihr CRM-Projekt
- Einordnung des CRM-Projekts in Ihr Projektportfolio
- Erfolgsfaktoren und Leistungskennzahlen Ihres CRM-Projekts

**Nachbereitung
durch itdesign**

Gerne begleiten wir anschließend Ihre CRM-Einführung. Dies kann als Umsetzer, als Projektleiter oder im Rahmen eines Steuerungskreises erfolgen. Dabei konzentrieren wir uns auf folgende Themen:

- Feedback zur Umsetzung in Bezug auf die Ergebnisse Ihrer CRM-Strategie und -Ziele
- Ständiges Überwachen von Zeit, Umfang und Kosten
- Begleiten des Change- und Risikomanagements
- Bewerten aktueller Projektprobleme (Machbarkeit, Kosten-Nutzen-Analyse für Features und Prozesse)
- Erarbeiten von Entscheidungsgrundlagen

**Weitergehende
Beratung**

Zielgruppe

- Unternehmens- oder Bereichsleitung (General Management)
- CRM-Projektleiter



Sprechen Sie mich an!

Sie haben Interesse an diesem Workshop? Gerne klären wir Ihre Fragen und erstellen Ihnen ein individuelles Angebot.

Rainer Schramm

Leiter Beratung CRM

Tel. +49 7071 3667-8403

rainer.schramm@itdesign.de

Gegründet 1999, ist die itdesign GmbH anerkannter Partner von Konzernen und mittelständischen Unternehmen für die Umsetzung von projekt- und kundenorientierten IT-Lösungen. Mit den Geschäftsbereichen Customer Relationship Management (CRM), Projekt- und Portfoliomanagement (PPM) sowie der cloudbasierten Lösung Meisterplan für die Ressourcenplanung unterstützt itdesign Unternehmen wie T-Systems, Nordex oder Walter Knoll.

Langfristige Partnerschaften mit der CAS Software AG im Bereich CRM und mit CA Technologies, a Broadcom Company, im Bereich PPM bilden das Rückgrat des seit über 20 Jahren kontinuierlich gewachsenen Unternehmens. Über 180 Mitarbeiter sind für die Implementierung herausragender CRM- und PPM-Lösungen verantwortlich. Durch itdesign entwickelte Add-ons sorgen bei tausenden Anwendern für Produktivitätssteigerung und eine bessere Nutzbarkeit der Standardlösungen von CAS und CA.

Mit Meisterplan hat itdesign in den letzten Jahren eine der erfolgreichsten cloudbasierten PPM-Lösungen weltweit entwickelt. Schon jetzt gehört die SaaS-Lösung für die effektive Verwaltung umfangreicher Projektportfolios und zur Ressourcenplanung zu den „Category Leaders“ im PPM-Ranking der Gartner-Tochter GetApp. Das internationale Wachstum wird durch Vertriebsniederlassungen in Kanada und den USA unterstützt.

itdesign GmbH

Hauptsitz Tübingen

Friedrichstraße 12

72072 Tübingen

Deutschland

Tel.: +49 7071 3667-66

crm@itdesign.de

crm.itdesign.de

Standort Hamburg

Versmannstraße 2, 13. OG

20457 Hamburg

Deutschland

Tel.: +49 40 637 447 30

crm@itdesign.de

crm.itdesign.de

Standort Zwickau

Marienstraße 19

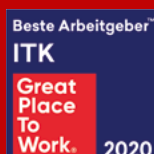
08056 Zwickau

Deutschland

Tel.: +49 375 788 814 09

crm@itdesign.de

crm.itdesign.de



itdesign