

# CRM-Strategie und Projektziele

Workshop

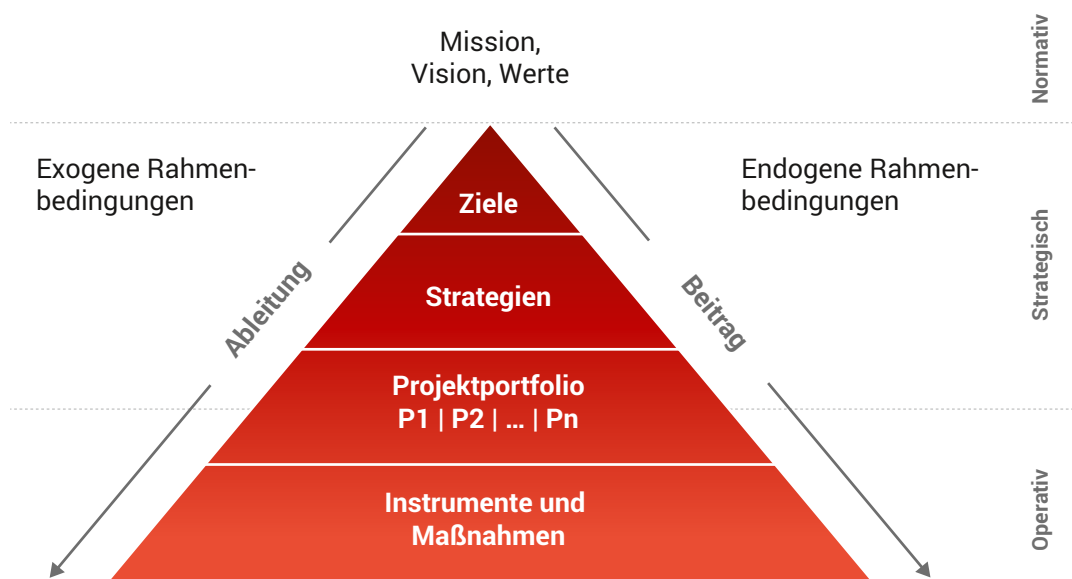


Klar definierte Projektziele, die sich an den übergeordneten Zielen und Strategien des Unternehmens orientieren, sind einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren von CRM-Projekten. In diesem Workshop leiten wir gemeinsam mit Ihnen die Ziele für die CRM-Einführung aus Ihren Unternehmenszielen ab. Weiterhin 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:

**Weitergehende  
Beratung**

- 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

## Zielgruppe

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

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



**Rainer Schramm**  
Leiter Beratung CRM

➔ [rainer.schramm@itdesign.de](mailto:rainer.schramm@itdesign.de)