

BEST CRM TOOLS & TECHNOLOGY

» CRM Toolimplementierung & Projektsteuerung

CRM Toolimplementierung & Projektsteuerung

Eine 360°-Kundensicht und kundenbezogene Marketing-, Sales- und Service-Prozesse sind eine Voraussetzung für effektives und effizientes Kundenmanagement. Die Implementierung eines geeigneten CRM Tools bietet Ihnen die erforderliche IT-technische Unterstützung bei der Umsetzung einer bedarfsgerechten Kundeninteraktion über alle relevanten Kanäle hinweg.

Ablauf



1. Business Analyse von CRM Prozessen & Anforderungen



2. Konzeption, Dokumentation und Bewertung der CRM Anforderungen



3. CRM Toolimplementierungs-Management durch Projekt-, Test-, Risikomanagement & Reporting



4. Kontinuierliches Change Management, Training und Schulung

Vorgehensweise

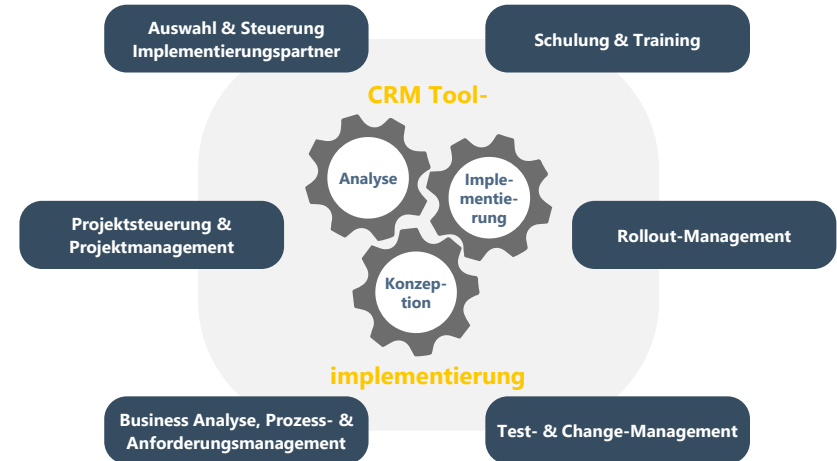
- Unterstützung bei Auswahl und Steuerung eines **CRM Implementierungspartners** (z. B. für Microsoft Dynamics, Salesforce, SAP)
- **Proaktives Projektmanagement** (klassisch, agil, hybrid) für die CRM Implementierung
- **Business Analyse, Prozess- und Anforderungsmanagement**, Anforderungsbewertung, **Konzeption** und **Dokumentation**
- **Test-Management** bzgl. der umgesetzten Anforderungen im CRM Tool, **kontinuierliches Change-Management** über das gesamte CRM Toolimplementierungsprojekt
- Planung und Steuerung des **CRM Tool-Rollouts**
- Konzeption und Durchführung von **maßgeschneiderten Trainings und Schulungen** zu CRM Tool und CRM Prozessen

Mehrwert & Nutzen

- **Bewährtes Vorgehensmodell** zur Umsetzung Ihrer Business-Anforderungen in einer **CRM Toolimplementierung**
- Umsetzung ganzheitlicher, kundenbezogener **CRM-Kernprozesse** im **CRM Tool** durch Kombination von **tiefgehendem Business- und Branchenwissen** kombiniert mit **IT-Kompetenz**
- **Projektvorgehen**, das Ihrer Arbeitsweise am besten entspricht (**klassischer, agiler oder hybrider Projektmanagement-Ansatz**), nachhaltiges Ergebnis-Tracking & proaktives Risikomanagement

Lösungsansatz

Das erfolgreiche Management einer CRM Implementierung erfordert das Zusammenspiel von Business- und IT-Kompetenzen mit einem proaktiven Projektmanagement



IHRE ANSPRECHPARTNER

Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.



Thomas Hamele

Geschäftsführender
Gesellschafter

+49 (0) 172 41 42 255

hamele@best-customer-
management.com



Frank Meyrahn

Geschäftsführender
Gesellschafter

+49 (0) 172 59 81 988

meyrahn@best-customer-
management.com



Dr. Markus Guthier

Head of Customer Centric &
Digital Transformation

+49 (0) 177 28 20 244

guthier@best-customer-
management.com

BCM. Best Customer Management.

Frauenstr. 22

80469 München

+49-172-4142255

hamele@best-customer-management.com

www.best-customer-management.com

Ein Unternehmen der **2Mforum.** Gruppe.