

# BEST CUSTOMER STRATEGY

## » CRM Reifegrad Assessment

# CRM Reifegrad Assessment

Eine kundenzentrierte und bedarfsorientierte Unternehmensausrichtung ist heute mehr denn je ein differenzierender Wettbewerbsfaktor. Dies gelingt nur über ein stimmiges Zusammenspiel der verschiedenen CRM Dimensionen. Das CRM Reifegrad Assessment hilft Ihnen bei der strukturierten Positionsbestimmung & Zieldefinition auf Ihrer „CRM Journey“.

## Ablauf



1. Bewertung CRM Ist- und Ziel-Reifegrad



2. Durchführung Gap-Analyse



3. Ableitung von CRM Maßnahmen je Dimension



4. Entwicklung priorisierte strategische CRM Roadmap

## Vorgehensweise

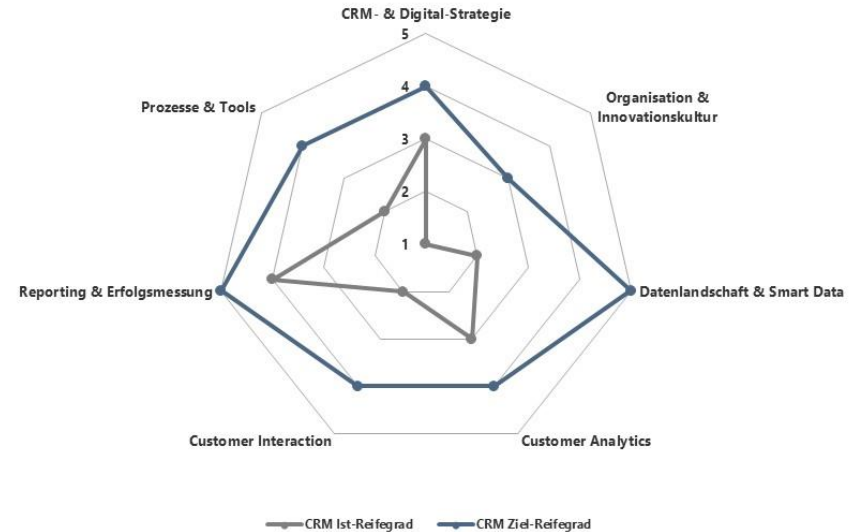
- Durchführung eines **CRM Reifegradworkshops** mit relevanten Stakeholdern zur Analyse des **CRM Ist-Reifegrades** und gemeinsamen Festlegung des **CRM Ziel-Reifegrades**
- **Gap-Analyse** zur Ermittlung der Lücken zwischen CRM Ist- und Ziel-Reifegrad je CRM Dimension
- Ableitung von **CRM Maßnahmen und Handlungsempfehlungen** sowie einer **strategischen CRM Roadmap**
- **Ergebnispräsentation** mit Gap-Analyse und CRM Roadmap sowie Darstellung der **priorisierten CRM Maßnahmen** für die nächsten Schritte „in Richtung“ des CRM Ziel-Reifegrades

## Mehrwert & Nutzen

- Schaffung eines **gemeinsamen CRM Verständnisses** und abteilungsübergreifender **Transparenz** als erster Schritt für den notwendigen begleitenden **Change Prozess**
- **Gaps** zwischen CRM Ist- und Ziel-Reifegrad zeigen einen **klaren „Fahrplan“** auf, welche **priorisierten CRM Bausteine** als nächstes zur **Erreichung** des **CRM Zielbildes** umgesetzt werden sollten
- Abgeleitete **CRM Maßnahmen** für ein ganzheitliches **Closed Loop CRM** zahlen immer auf das **strategische „Big Picture“** ein

## Lösungsansatz

Ausprägung des CRM Ist- und Ziel-Reifegrades (Level 1 bis 5) und jeweilige Gaps pro CRM Dimension



# 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.