

# BEST CRM TOOLS & TECHNOLOGY

## » CRM Toolevaluierung

# CRM Toolevaluierung

Die Operationalisierung Ihrer CRM Strategie erfordert eine Tool-seitige Unterstützung, die Ihnen hilft, sich auf Ihre Kunden und deren Bedarfe auszurichten und Komplexität zu reduzieren. Mit einer CRM Toolevaluierung erhalten Sie eine strukturierte, objektivierte Entscheidungsunterstützung, um das für Sie passende CRM Tool zu finden und einzuführen.

## Ablauf



1. **Ganzheitliche Anforderungsanalyse und Definition von Use Cases**



2. **Anbietervorauswahl (Long-List) und Reduktion auf Auswahlliste (Short-List)**



3. **Durchführung Proof of Concept und Tool-Demo**



4. **Ableitung einer Entscheidungsempfehlung für ein CRM Tool**

## Vorgehensweise

- **Anforderungsanalyse** (funktionale, nicht-funktionale und technische Anforderungen)
- **Analyse der CRM-Kernprozesse** und gemeinsame Definition von relevanten **CRM Use Cases**
- **Anbietervorauswahl:** Erstellung einer Anbieterliste (Long-List) und Ableitung einer Auswahlliste (Short-List)
- Durchführung von **Proof of Concept (PoC)** und **Tool-Demo** durch ausgewählte CRM Tool-Anbieter der Short-List
- „**Anforderungs-Fit**“, Ergebnisse aus **PoC** und **Kostenanalyse (TCO)** führen zur **Entscheidungsempfehlung** eines CRM Tools
- **Optional:** Erstellung eines detaillierten **Business Cases** für eine noch tiefergehende Fundierung Ihrer Investitionsentscheidung

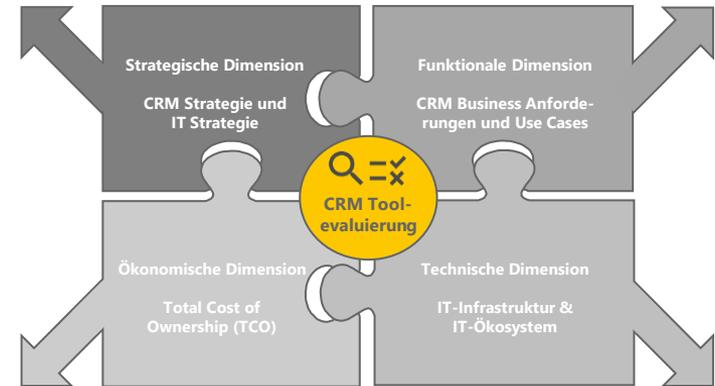
## Mehrwert & Nutzen

- Transparente und objektivierte Investitionsentscheidung für Ihr CRM Tool durch **Validierung** von **fachlichen** und **technischen Anforderungen** sowie Abgleich mit **CRM Use Cases**
- CRM Toolauswahl gemäß einem **strukturierten Auswahlprozess**, der berücksichtigt, wie gut ausgewählte **CRM Use Cases** abgebildet werden und wie gut das **Look & Feel** für Sie passt
- **Entscheidungsgrundlage** auf Basis von „**Anforderungs-Fit**“ und **Kostenaspekten** der jeweiligen CRM Tool-Kandidaten

## Lösungsansatz

Bei der CRM Toolevaluation wird der „Fit“ des CRM Tools an Ihre Anforderungen anhand verschiedener Dimensionen untersucht

- *Wie gut kann Ihre CRM Strategie mit dem CRM Tool umgesetzt werden?*
- *Was sind Ihre fachlichen Anforderungen und die benötigten Funktionalitäten?*
- *Wie gut passt der Softwareanbieter zu Ihrer IT Strategie?*
- *Welche nicht-funktionalen Anforderungen haben Sie an das CRM Tool?*



- *Wie hoch sind die Lizenz-, Implementierungs-, Wartungs- und Betriebskosten des CRM Tools?*
- *Welche technischen Anforderungen existieren an das CRM Tool?*
- *Welche Ressourcen müssen ggf. intern aufgebaut werden oder stehen extern zur Verfügung?*
- *Wie erfolgt eine Integration in Ihr bestehendes IT-Ökosystem?*

# 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.