

UND ES GEHT DOCH ...

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ALS ERFOLGSGARANT





FRAUNHOFER IAIS

Ein effizientes und effektives Kundenmanagement entscheidet über Erfolg oder Mißerfolg einer Firma. Es ist wesentlich preisgünstiger, Kunden zu »halten«, als neue Kunden zu gewinnen. Dies ist nicht allein eine Frage der eingesetzten CRM-Software (Customer Relationship Management), sondern vielmehr eine Frage der Software-Integration in die Betriebsabläufe (Workflow), der Verbindlichkeit in der Nutzung und der Auswertung der im CRM-System gespeicherten Daten. Was wissen Sie von Ihren Kunden?

Mit seinem innovativen Ansatz zur Process Intelligence und seiner einzigartigen Integration von CRM mit Data Mining, Knowledge Discovery sowie Interactive Visualization bietet Ihnen das Fraunhofer IAIS eine ganzheitliche, herstellerunabhängige Begleitung bei der Einführung und Nutzung von CRM-Systemen.

Je nach Anforderung kann das Fraunhofer IAIS dabei institutsübergreifend auf die Expertise aus über 150 Kompetenzfeldern – von der Produktion über Materialkunde bis hin zu Managementexpertisen – zurückgreifen. Die Bündelung und der Einsatz dieser Kompetenzen garantiert unseren Kunden die pragmatische Umsetzung ihrer Lösungen bei gleichzeitiger Einbindung neuer, innovativer Ansätze.

Am Fraunhofer IAIS begleiten wir unsere Kunden in verschiedenen Bereichen:

- Systemauswahl
- IT-Architekturen
- IT-Unternehmenssicherheit
- Prozessoptimierung und Anpassung
- Business-Case-Analysen
- Unterstützung beim Change-Management
- Projektmanagement

AUSWAHL DES RICHTIGEN SYSTEMS

Zurzeit befinden sich eine große Anzahl verschiedener CRM-Systeme unterschiedlicher Anbieter im Markt. Welches ist das richtige für Sie? Das Leistungsspektrum ist sehr vielseitig. Sonder- und Detaillösungen sind entscheidend dafür, ob ein CRM-System zu Ihrem Unternehmen passt. Das Projektgeschäft im CRM-Umfeld unterscheidet sich deutlich vom Management anderer Inhouse-Projekte.

Unser Leistungsangebot:

- Auswahl von Systemen und Anbietern
- Konzepte zur Integration in die bestehende IT-Landschaft
- Risiko-, Kosten- und Nutzen-Analysen
- Strategien für IT-Governance und Fortschreiben der IT-Entwicklungen

Ihr Nutzen:

- Herstellunabhängige Beratung bei der Systemauswahl
- Neutrale Bewertung von Nutzen, Kosten und Risiko
- CRM-konforme Strategien für IT-Governance
- Professionelles Projektmanagement im Multi-Vendor CRM-Umfeld

UND ES GEHT DOCH... FRAUNHOFER IAIS

Am Fraunhofer IAIS arbeiten IT-Spezialisten, Ingenieure, Betriebs- und Volkswirte eng zusammen. Unser Angebot kombiniert langjährige Praxiserfahrung mit neuesten technologischen Entwicklungen. Unsere Berater besitzen die Fähigkeit, innovative Trends in die betriebliche Praxis einzuführen.

ANPASSUNG UND OPTIMIERUNG VON PROZESSEN, PRODUKTEN UND ORGANISATION

CRM-Systeme eröffnen insbesondere dann Optionen, wenn Geschäfts- und Vertriebsprozesse sowie Organisationsstrukturen mit der CRM-Software harmonisieren. In der Regel werden hierzu erforderliche Veränderungs- und Standardisierungsmaßnahmen durch den entstehenden Mehrwert mehr als ausgewogen.

Unser Leistungsangebot:

- Workflow-Analyse
- Potentialanalyse der Ist-Prozesse, Produkte und Strukturen
- Anpassen der Prozesse, Produkte und Strukturen an die Möglichkeiten und Anforderungen der CRM-Werkzeuge
- Aufzeigen von neuen Optionen nach der CRM-Einführung mit den Schwerpunkten Data Mining/Knowledge Discovery und Interactive Visualization

Ihr Nutzen:

- Optimierung der Unternehmensprozesse
- Aufzeigen von Verbesserungspotentialen
- Optimale Nutzung der CRM-Prozesse

BEGLEITUNG DER ERFORDERLICHEN CHANGE-PROZESSE

Mit der Einführung eines CRM-Systems bietet sich die Chance, überkommene oder verkrustete Strukturen der Kundenbetreuung durch neue Konzepte zu ersetzen. In aller Regel bedeutet dies den Schritt hin zu flexiblen Organisationsstrukturen, die das Potential der Mitarbeiter, Mitarbeiterinnen sowie der akkumulierten Kundendaten aktiv nutzt. Dieser Prozess kann nur dann erfolgreich sein, wenn die Organisation und alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen die erforderlichen Veränderungen unterstützen und auch entsprechend befähigt und angeleitet werden.

Unser Leistungsangebot:

- Stufenweise Rollout-Konzepte (IT, Prozess, Schulung, ...)
- Risikomanagement und Fallback-Konzepte
- Richtlinien für IT- und Prozess-Governance
- Konzepte für Qualitätssicherungs- und Qualitätsverbesserungsprozesse

Ihr Nutzen:

- Risiko-Minimierung bei der Einführung
- Investitionssicherheit durch Etablierung einer mittelfristigen Strategie
- Herstellerunabhängiges Monitoring der System-einführungsphase

**Fraunhofer-Institut
für Intelligente Analyse- und
Informationssysteme IAIS**

Schloss Birlinghoven
53757 Sankt Augustin

Adaptive Reflective Teams

Ansprechpartner: Torsten Heinrich
Telefon +49 2241 14-2840
Fax +49 2241 144-2840
torsten.heinrich@iais.fraunhofer.de

www.iais.fraunhofer.de