

CRM Standortbestimmung

Wo stehen Sie aktuell mit Ihrem CRM? Wie wird die Kundenstrategie von den Mitarbeitenden gelebt? Wo liegen die grössten Chancen und Potentiale für ein optimales Kundenmanagement? Die Antworten auf diese Fragen liefert eine CRM Standortbestimmung von YukonDaylight. Praxiserprobt in vielen Projekten und unterschiedlichen Branchen liefert diese Analyse ein umfassendes Bild des CRM Reifegrades Ihres Unternehmens. Dabei wird CRM als ganzheitliche Philosophie verstanden, die sowohl die Mitarbeitenden, die Organisation wie auch die Technologie berücksichtigt.

Ihr Bedarf

- ▶ Analyse der bereits implementierten CRM Anwendungen und Funktionen hinsichtlich Bedarfsabdeckung und Zufriedenheit von Mitarbeitern und Management
- ▶ Unterstützungsgrad von CRM hinsichtlich der Erreichung von strategischen Zielen
- ▶ Erhebung möglicher zukünftiger Anforderungen
- ▶ Aufzeigen von Optimierungspotentialen und Einbringen von Best Practices aus externer Sicht
- ▶ Ableiten von möglichen zukünftigen CRM Initiativen und einer Road Map

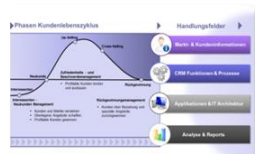
Unser Angebot

Die CRM Standortbestimmung würdigt das bereits erreichte und definiert die Prioritäten für die Zukunft. Gleichzeitig wird die Weiterentwicklung aufgrund des partizipativen Ansatzes breit abgestützt.

- ▶ Basierend auf dem **YukonDaylight CRM Framework** wird ein Interviewleitfaden erstellt.
- ▶ Es finden **strukturierte Interviews mit Mitarbeitern und Management** sowie Begleitung von CRM Anwendern statt. Zudem wird eine grobe Analyse der CRM Anwendungen sowie ein Dokumentstudium (z.B. CRM Strategien und Konzepte) vorgenommen.
- ▶ Es wird ein **Vertiefungsworkshop** durchgeführt mit den wichtigsten Stakeholdern für die Reflektion der Analyseergebnisse, der Identifikation von Stärken sowie Handlungsfeldern und Potentialen für Sofortmassnahmen und die Priorisierung und Planung zukünftiger CRM Initiativen.



YDL CRM Framework



CRM Funktionen



Interview-fragebogen

Strukturierte Interviews



Analyse der CRM Anwendungen



Dokumentenstudium



Vertiefungsworkshop mit den wichtigsten Stakeholdern



- ▶ Reflektion der Ergebnisse aus der Standortbestimmung
- ▶ Identifikation von Stärken, Handlungsfeldern und Potentialen für Sofortmassnahmen
- ▶ Zukünftige CRM Initiative und Road Map 2020

Nutzen

- ▶ Ein gemeinsames Bild auf die aktuelle CRM Situation liefert die Grundlage für weitere Schritte.
- ▶ Die Stärken und Optimierungspotentiale sind übersichtlich nach CRM Themen gegliedert.
- ▶ Klare Handlungsfelder und Sofortmassnahmen sind zur Umsetzung definiert.
- ▶ Eine zukünftige CRM Initiative ist gemeinsam skizziert.
- ▶ Die CRM Initiative ist in umsetzbare Massnahmenblöcke auf eine Road Map gelegt.

Referenzen

„Es war gut, die Meinung eines kompetenten Aussenstehenden einzubeziehen. Von grossem Gewinn war es, dass YukonDaylight auf das notwendige Gleichgewicht zwischen Mensch, Organisation und Technik hinwies.“

Daniela Bassi, Leiterin Kommunikation und Marketing bei Suva