

Digitale Transformation zur Effektivitätssteigerung in Marketing & Vertrieb

Branche: Produktionsunternehmen elektronische Bauteile für die Medizinbranche

Unsere Rolle: Consultant Transformation und Implementierung



Projektzielsetzung





- Verbesserung von Kundenservices durch Schaffung eines ganzheitlichen Kundenbildes und Vermeidung von redundanten Daten
- Effektivitätssteigerung von Marketingkampagnen und Vertriebsprozessen
- Nahtlose Integration in bestehende Systemlandschaft



Vorgehensweise

- Analyse der bestehenden Geschäftsprozesse, um Schwachstellen und Verbesserungspotenzial zu identifizieren
- Analyse der Anforderungen und Definition der Geschäftsprozesse die durch das CRM-System unterstützt werden sollen
- Umsetzung der System-Anforderungen in einer Anforderungsmatrix
- Evaluation von CRM-Systemen und Auswahl des passenden CRM-Systems
- Implementierungskoordination in Zusammenarbeit mit CRM-Anbieter entsprechend den definierten Anforderungen / Geschäftsprozessen
- Koordination der Datenmigration und Datenbereinigung
- Definition und Integration von Prozessen und Workflows in Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung, Vertrieb und Marketing
- Integration mit bestehendem ERP-System um die Effektivität zu erhöhen in Zusammenarbeit mit ERP-Anbieter
- Koordination und aktive Mitarbeiterschulung in Zusammenarbeit mit CRM-Anbieter
- Aktive Messung und Analyse von definierten Erfolgskennzahlen

Wichtigste Ergebnisse

-  Implementierung eines CRM-Systems, das speziell auf Geschäftsprozess und Anforderung abgestimmt ist
-  Erhöhung der Mitarbeiterproduktivität durch Automatisierungen von wiederkehrenden Aufgaben und Integration von Prozessen und Workflows
-  Nahtlose Datentransfer zwischen ERP-System und CRM-System zur Vermeidung von redundanten Daten
-  Schaffung von auswertbaren KPI