

ERFOLGSFAKTOREN BEI DER CRM-SOFTWAREAUSWAHL

Mit msg zu passgenauen Lösungen mit echtem Mehrwert

Die Wahl der richtigen Customer Relationship Management (CRM) Software ist einer der kritischen Faktoren für den Unternehmenserfolg. Gerade die enorme Menge an verfügbaren Tools macht es schwierig, die eine passende, bedarfsgerechte Lösung zu finden. msg unterstützt Sie deshalb mit fokussierter Beratung, einem erprobten Vorgehensmodell und Tipps für Ihren Projekterfolg bei der Auswahl von Lösungen, die Ihnen nachhaltig echten Mehrwert bringen.

Kundenzentrierung - den Kunden selbst in den Mittelpunkt stellen, ihm eine optimale Customer Experience auf dutzenden verschiedenen Kanälen bieten – ist der neueste Trend. Sie ist jedoch keiner dieser vorübergehenden Management-Hypes, sondern angesichts der technologisch bedingten Verschiebung der Machtverhältnisse zwischen Unternehmen und Kunden eine absolute Notwendigkeit. Auf Grund der intensiven Interaktionen und der vielfältigen Kontaktpunkte zwischen Unternehmen und Kunden wird es allerdings immer komplizierter, dem Anspruch „always on“ auf allen Kanälen tatsächlich überhaupt gerecht zu werden: Wer will z.B. in einem Chat schon minutenlang auf eine Antwort warten oder seine kostbare Zeit in der Warteschleife des Callcenters fristen?

Diese Denkweise ist es, die dem CRM-Ansatz wieder Aufwind verleiht – mit der CRM Software als zentralem Baustein echter Kundenzentrierung. Nicht nur das Mindset in den Unternehmen muss die veränderten Prioritäten adäquat widerspiegeln, zugleich wird es immer auch wichtiger, zur richtigen Zeit die richtigen Werkzeuge konsequent einzusetzen.

Der heutige Markt an professioneller CRM-Software ist unübersichtlich und schnelllebig. Die verschiedenen Anbieter erweitern und optimieren ihr Portfolio ständig: Von operativen Tools für Service und Support über taktische Unterstützung zur Verbesserung der Sales Pipeline bis hin zu Echtzeit- Analyse-Instrumenten für den Kundendialog gibt es viele unterschiedliche Lösungen mit unterschiedlichen Stärken und Schwächen. Die Auswahl ist komplex, zeitaufwändig und muss für jedes Unternehmen individuell getroffen werden. Neben Funktionalität und Preis als Hauptargument müssen dabei auch Skalierbarkeit, Integrationsaufwände, Schulung der Anwender sowie Betriebsmodell und Wartung betrachtet werden.



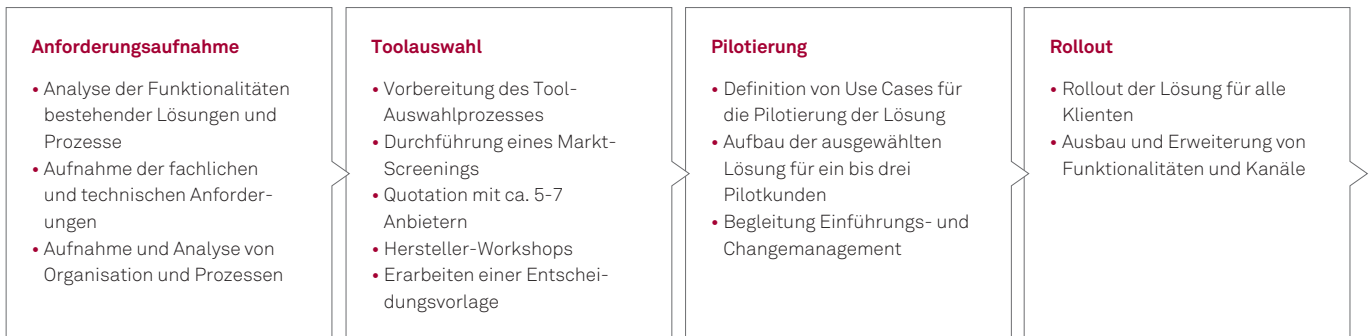
Individualisierte Standardsoftware

Wie findet man nun die richtigen CRM-Werkzeuge und -Lösungen? Selbst eine individuelle Lösung für das eigene Unternehmen entwickeln oder doch lieber markterprobte Standardsoftware benutzen? Grundsätzlich geht der Trend auch in diesem Bereich zu individualisierter Standardsoftware, denn sie verbindet das Beste aus beiden Welten. Ihre Vorteile gegenüber reinen Individual- oder Standardlösungen liegen auf der Hand.

- Individualisierte Standardlösungen sind mittlerweile sehr genau auf die Bedürfnisse verschiedener Branchen zugeschnitten, ohne dass das Rad komplett neu erfunden werden muss.
- Obwohl die Kernkomponenten standardisiert sind, bieten sie dennoch Individualität und größtmögliche Flexibilität.
- Sie lassen sich einfach umsetzen und unkompliziert in vorhandene Systeme und Prozesse integrieren.
- Daher können diese Lösungen optimal an Ihre spezifischen Unternehmensanforderungen angepasst werden.
- Dank des geringeren Aufwands für Entwicklung, Integration, Wartung und Support sparen Sie Zeit und Kosten.

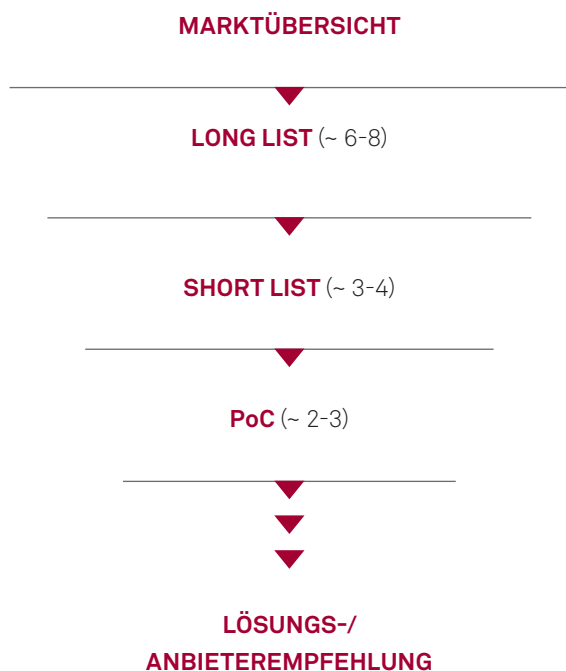
msg – Ihr kompetenter Partner

Bei der Suche nach geeigneter individueller Standardsoftware für Ihre Anforderungen stehen wir Ihnen mit einem erprobten Vorgehensmodell und fokussierter, produktneutraler Beratung zur Seite. Wir verfügen über umfassende Erfahrung bei der Auswahl von CRM-Tools und sind insbesondere mit den Prozessen und fachlichen Besonderheiten der Insurance-Branche bestens vertraut. Wir beraten Sie deshalb objektiv und helfen Ihnen, nachhaltige Entscheidung zu treffen. Dabei begleiten wir Sie auf Wunsch von der Anforderungsdefinition an eine geeignete CRM-Software bis zum Rollout der geplanten Lösung. Unser Support ist für Sie natürlich skalierbar – von der Beratung bis hin zum Rundum-Sorglos-Paket. Verkürzen Sie mit uns Ihre Time-to-Market und generieren Sie Kosteneinsparungen durch vereinfachte Entwicklungs- und Anwendungsprozesse basierend auf unseren umfassenden Erfahrungen.



Unser Vorgehensmodell

Bei der CRM-Toolauswahl folgen wir unserem bewährten, mehrstufigen Vorgehensmodell.



- 1. Marktüberblick:** Mittels Brainstorming-Workshops und intensiven Recherchen erstellen wir eine Liste möglicher Software-Lösungen, die ihre individuellen Anforderungen abdecken. Dabei kommt Ihnen unser umfangreiches Expertenwissen zugute.
- 2. Long List mit 6-8 Anbietern:** Die Ergebnisse unseres Marktüberblicks gleichen wir mit Ihren Kriterien ab und stellen erste Requests for Information bei potenziellen Anbietern. Die Ergebnisse dieser Abfrage ordnen wir in einer Long List mit eigenem Bewertungsquadranten.
- 3. Short List mit 3-5 Anbietern:** Aus der Long List selektieren wir die bestgeeigneten Anbieter für Ihre Anforderungen und klären im Rahmen eines Request for Quotations die erforderlichen Funktionen und Einkaufskonditionen.
- 4. Proof of Concept (PoC) mit 2-3 Anbietern:** Im PoC stellen die Anbieter die gemeinsam mit Ihnen definierten Use Cases auf der (Test-)Unternehmensumgebung ihrer Lösung vor.
- 5. Anbieterempfehlung:** Anhand der definierten Kriterien sprechen wir eine Empfehlung aus. Unsere Aktivitäten fassen wir für Sie in einer revisionssicheren Dokumentation zusammen.

Erfolgskritische Faktoren für Ihr Auswahlprojekt

Der Grundstein für den Erfolg jedes Softwareprojekts ist eine effiziente und effektive Projektorganisation, bei der die Rollen und Verantwortlichkeiten klar definiert sind und eingehalten werden. Achten Sie bei der Zusammenstellung des Projektteams darauf, die richtigen Stakeholder an den Tisch zu holen. Neben Fachseite und IT-Kernteam wird oftmals vergessen, weitere wichtige Stakeholder wie Datenschutz, Einkauf oder Vertrieb einzubinden. Diese sind jedoch unerlässlich, damit die neue Softwarelösung auch von Ihrem ganzen Unternehmen getragen wird. Bei jeder dieser Fragestellungen stehen wir gerne beratend zur Seite und unterstützen Sie dabei, die besten Entscheidungen zu treffen.

Ein weiterer kritischer Erfolgsfaktor ist das Themenfeld des Anforderungsmanagements. Während die Fachseite in diesem Punkt das geschäftliche Know-how zu Kundenbedürfnissen und die fachlichen Anforderungen liefert, trägt die IT-Seite relevantes Prozess- und Integrations-Know-how bei und definiert die funktionalen Anforderungen. Hier deckt eine ideale Lösung immer die Schnittmenge aus den Anforderungen der fachlichen und der IT-Seite ab und mit unserem best-practice Wissen helfen wir dabei, die richtige Balance zu definieren.

Unsere Empfehlungen für Ihren Projekterfolg:

- Berücksichtigen Sie Ihren aktuellen Bedarf – aber planen Sie auch für die Zukunft.
- Bauen Sie ein übergreifendes Projektteam mit Stakeholdern aus allen betroffenen Unternehmensbereichen auf.
- Erstellen Sie einen offenen und transparenten Anforderungskatalog.
- Lassen Sie die IT-Infrastruktur nicht außer Acht.
- Prüfen Sie die Kosten für die Integration der neuen Lösung in Ihre IT-Landschaft.
- Stimmen Sie sich regelmäßig mit dem Entscheidungsgremium ab.
- Berechnen Sie das Potenzial von Omni-Channel-CRM.
- Beziehen Sie einen übergreifenden Marketing- und Service-Prozess in Ihre Auswahl mit ein.
- Denken Sie auch über Real-Time-Marketing und event-basierte Kommunikation nach.
- Seien Sie offen für Neues und lernen Sie von unserer langjährigen Branchenerfahrung und anderen Auswahlverfahren.

Möchten Sie mehr über unser Angebot rund um CRM- und andere Softwareprojekte erfahren? Wir freuen uns auf Ihren Anruf.



Steffen Bolenius

Bereichsleiter
Insurance Business Consulting
+49 173 300 85 22
steffen.bolenius@msg.group



Florian Vennemann

Business Consultant
Insurance Business Consulting
+49 174 370 86 14
florian.vennemann@msg.group