

CRM Auswahl & Einführung


Auswahlprozess, Einführung und Nutzung in 17 Schritten

Projektmanagement

1 Projekt 
 Projekt-Rahmen und -Kultur, Team, Betrachtungsobjekte, Projekt-Grenzen, Ziele, Nicht-Ziele, Planung, Werkzeuge


2 Menschen 
 Stakeholder, Umweltanalyse

Ziele und Anforderungen

3 Ausgangssituation 
 Wo stehen wir, Kennzahlen, aktuelle Prozesse, was läuft gut, was nicht,

4 Ziele 
 Übergeordnete Ziele, SMART

5 Anforderungen 
 Was (nicht wie), Prozess-Sicht, Kunden-Sicht

6 Prioritäten 
 Zielerreichung, Mehrwert, Dringlichkeit

7 Rahmenbedingungen 
 Zeitlich, Budget, Technik, Organisation


8 Entscheidungskriterien 
 Anforderungen, Budget, Anbieter (Erfahrung, Marktanteile, ...), Risiko, Weiche Faktoren

Auswahlprozess

9 Ausschreibung 
 Organisation, Ansprechpartner, Ziele, Rahmenbedingungen, Anforderungen

10 Risiko-Analyse 
 Risiken, Wahrscheinlichkeiten, Impact SWOT-Analyse

11 Short List 
 Short-List aus Angeboten auf Basis Auswertung der Entscheidungskriterien

12 Präsentationen 
 Unternehmen, was will ich sehen, Prozesse, offene Fragen, Anbieter vorher informieren


13 Richtig kalkulieren 
 Interne Kosten, einmalige Kosten, Implementierung, Lizenzen, Hardware, Schulungen, operativer Betrieb

14 Verhandeln 
 Preise, Zahlungsbedingungen, Zeitplanung (Dringlichkeit),

15 Verträge 
 Software-Kauf, Miete, Wartung und Support, Vertraulichkeitsvereinbarung, Datenschutzerklärungen

Einführung und Nutzung

16 Implementieren 
 Tests, Installationen, Datenmigration, Schulungen, Change Management

17 Nutzung 
 Die Reise geht weiter, Sicherstellen der Nutzung, Weiterentwicklung, Optimierung