

Beispiele von CRM-Integrationen nach der Methode „laufende“ Implementierung

Projektbeispiel 1:

Software Haus mit Projekten im Bereich SAP

Mitarbeiter: 35

CRM-System: GoldMine

Anwender: 15 (8 Innendienst, 7 Außendienst)

Einsatzgebiet:

- Kommunikation von Außendienstmitarbeitern und Mitarbeitern des Innendienstes
- Information der Vertriebsmitarbeiter über alle kundenbezogenen Vorgänge
- Marketing-Aktionen für Neukundengewinnung

Projektdauer: 2 Wochen

Projekttablauf:

1. Woche

- Systemdesign zusammen mit dem Kunden
- Konfiguration des GoldMine Systems
- Installation des Zentralsystems auf dem vorhandenen Server
- Installation des Synchronisationssystems
- Einbindung von Dokumentenvorlagen
- Anbindung des Email-Servers an GoldMine
- Installation von 4 Desktops und 3 Laptops
- Datenimport von 8.500 Datensätzen aus dem Altsystem

2. Woche

- 3 Tage Basisbenutzer Schulung
- 1 Tag Power-User Schulung
- 2 Tage Administrator Schulung

Projektbeispiel 2:

Internationale Bank, Bereich Projektfinanzierung

| | |
|-----------------------|---|
| Mitarbeiter: | 150 |
| CRM-System: | GoldMine |
| GM-Anwender: | 70 (5 Niederlassungen in Deutschland) |
| Einsatzgebiet: | <ul style="list-style-type: none">▪ Lead-Erfassung, -Bewertung und -Verfolgung▪ Transparenz und Überwachung des Bearbeitungs-Prozesses für Mitarbeiter und Unternehmensführung▪ Automatische Forecast-Generierung▪ Verhinderung von Doppelakquise▪ Steigerung des unternehmensinternen Informationsaustausches▪ Marketing-Aktionen zur Neukunden-Gewinnung und Projekterneuerung |

Projektdauer: 8 Wochen

Projekttablauf:

1. Woche

Systemdesign zusammen mit dem Kunden

2. Woche

Konfiguration des GoldMine Systems

3. Woche

Abnahme durch den Kunden

4.-5. Woche

- Installation des Zentralsystems und vier Zweigniederlassungen
- Programmierung der kundenspezifischen Reporte

6. Woche

- Training der Poweruser und Administratoren
- Desktops und 3 Laptops zusammen mit dem EDV-Administrator des Kunden installiert

6.-8. Woche

Schulung der Anwender

**ERM – Gesellschaft für Enterprise
Relationship Management mbH**

Görlitzer Straße 73
10997 Berlin

Tel.: +49 (0)30 6110 7653
Fax: +49 (0)30 6110 7654

info@erm-consulting.de
www.erm-consulting.de