



## **m**-Check: CRM-Reifegrad

**Ihr Ansprechpartner:**

Michael Reischer

Telefon: +49 (30) 374 900-0 | Fax: +49 (30) 374 900-29

E-Mail: [m.reischer@m-computers.de](mailto:m.reischer@m-computers.de)

Kommunikation verbindet!

## Fragen

- Arbeiten Sie in Ihrem Unternehmen mit einer zentralen Kundendatenbank oder mit einzelnen Insellösungen?
- Liegen allen Unternehmensbereichen die notwendigen und aktuellen Kundeninformationen vor?
- Findet eine Synchronisation und operative Unterstützung der zentralen Customer Touch Points für die Bereiche Marketing, Vertrieb und Service statt?
- Findet innerhalb Ihres Unternehmens eine Ausrichtung der Geschäftsprozesse auf den Kunden statt?
- Liegen Ihrem Unternehmen alle notwendigen Kundeninformationen für eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden vor?

## Beschreibung

Mit Hilfe unseres kostenfreien Services stellen wir Ihnen die fünf CRM-Reifegrade vor und helfen Ihnen Ihr eigenes Unternehmen einzuordnen. Hierdurch ist eine Einschätzung Ihrer Kundenorientierung möglich. Durch unseren optionalen Service, bieten wir Ihnen die Möglichkeit, Maßnahmen zur Steigerung der Kundenorientierung und -zufriedenheit zu ergreifen und analysieren, welcher CRM-Reifegrad für Sie realistisch und profitabel ist.

## Leistungsumfang

### Unser kostenloser Service für Sie:

- ✓ Einführung in die 5 CRM-Reifegrade
- ✓ Ist-Prozessaufnahme für Marketing, Service und Vertrieb
- ✓ Feststellung des aktuellen CRM-Reifegrads

### Unser optionaler Service für Sie:

- ✓ Auswahl des angestrebten CRM-Reifegrads
- ✓ Ableitung notwendiger Maßnahmen zur Erreichung des angestrebten CRM-Reifegrads
- ✓ Erstellung eines Maßnahmenkatalogs

## Maßnahmenkatalog

Ein auf die aktuelle Situation Ihres Unternehmens und den angestrebten CRM-Reifegrad abgestimmter Anforderungskatalog, zeigt die notwendigen Maßnahmen konkret auf und definiert die jeweiligen Prioritäten (kurzfristig, mittelfristig, langfristig) . Der erarbeitete Maßnahmenkatalog dient als wesentliche Grundlage, anhand der Sie CRM und die ganzheitliche Kundenorientierung innerhalb Ihres Unternehmens etablieren können.

## Konditionen

Der kalkulierte Aufwand für unseren kostenfreien Service (bei Kunden außerhalb Berlin und Brandenburg **zuzüglich** Anfahrtskosten und Spesen 1:1) beträgt 2 Stunden.

Unser Preis für den optionalen Service des **m-Check**: CRM-Reifegrad beträgt **3.000,00 Euro** (zzgl. gesetzlicher USt.).

Im Rahmen dieses **m-Checks** werden die Marketing, Service- und Vertriebsprozesse betrachtet. Der **m-Check** basiert auf einem methodisch standardisierten Vorgehen, das auf einem kalkulierten Aufwand von drei Personentagen beruht und mit dem erläuterten Maßnahmenkatalog abgeschlossen wird. Voraussetzung für die Durchführung ist die Beteiligung von Mitarbeitern des Auftraggebers, die Kenntnisse bezüglich der IT-Infrastruktur und der Marketing, Service und Vertriebsprozesse besitzen. Neben dem Prozesswissen, ist außerdem die Kenntnis über verwendete IT-Tools und existierende Kundendatenbanken o.ä. notwendig.

Sie haben Interesse am **m-Check**: CRM-Reifegrad, jedoch stellen Sie abweichende Anforderungen an den Leistungsumfang? Wir erstellen gerne eine auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Leistungsübersicht, basierend auf dem **m-Check** und unterbreiten Ihnen ein individuelles Angebot.