

Aufbau und Implementierung eines CRM-Systems für ein Unternehmen aus der Mühlenbranche



1. Aufgabe

Ein Backmittel- und Mühlenunternehmen wollte für alle mit dem Kunden in Frage kommenden Bereiche des Unternehmens ein Softwaresystem anschaffen, um die Kundenprozesse besser abzubilden. Deshalb wurde Spiegel & Team Consult damit beauftragt, ein entsprechendes Customer Relation Management Programm zu suchen und zu bewerten.

2. Ziel

Aufbau und Implementierung eines CRM-Systems zur Unterstützung der operativen Tätigkeiten von Vertrieb, Produktentwicklung und Auftragsfertigung und – bearbeitung sowie für ein optimales Beschwerdemanagement.

Aufbau und Implementierung eines CRM-Systems für ein Unternehmen aus der Mühlenbranche



3. Methodik.

- ◆ Gemeinsame Überlegung zur strategischen Ausrichtung der Einheit und dem geplanten Einsatz dieses Systems.
- ◆ Auswahl eines geeigneten CRM-Systems anhand der zuvor gesetzten Kriterien.
- ◆ Strukturierung, Überarbeitung und Konvertierung der vorhandenen Daten.
- ◆ Implementierung des Systems (nicht die der IT-Struktur)
- ◆ Schulung der Mitarbeiter.

4. Ergebnis

Ein fertig aufgestelltes sofort einsatzbereites CRM-System zur systematischen Erfassung von Kunden, Projekten, usw. wurde installiert und implementiert. Das Unternehmen arbeitet seither mit diesem System.