

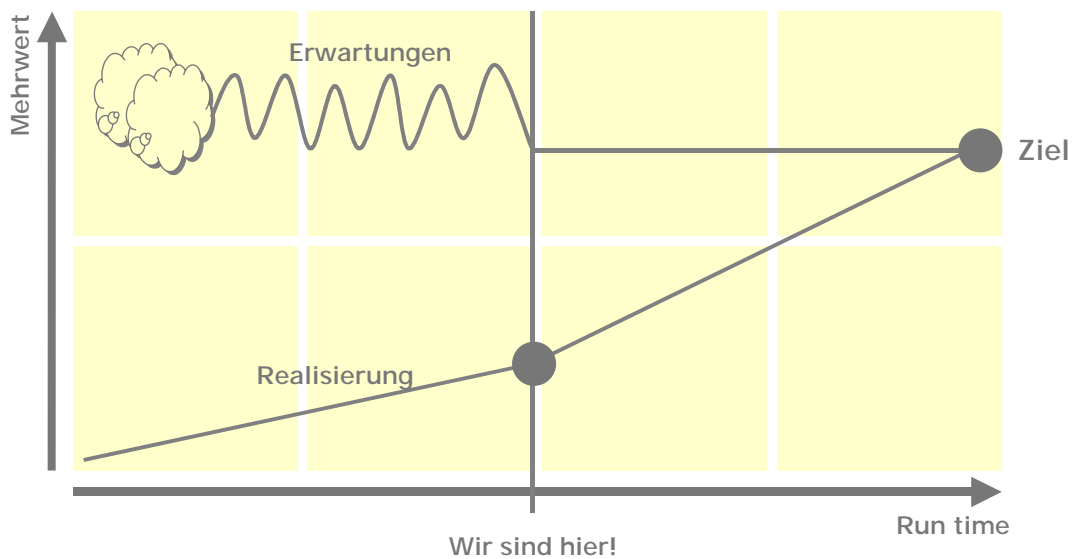
Factsheet Crowne CRM Assessment & Tuning

Contact Management & CRM Projekte leiden in letzter Zeit unter einem schlechten Ruf.

- Konnten alle Anforderungen der Kunden und der IT im Projekt erfüllt werden?
- Ist der ursprüngliche Business Plan noch realisierbar?
- Entspricht der TCO (Total Cost of Ownership) den berechneten Erwartungen?
- Sind Ihre Kunden zufrieden?
- Konnten Synergieeffekte ausgenutzt und ein Mehrwert realisiert werden?

Für Organisationen und Firmen mit laufenden oder abgeschlossenen CRM Projekten bietet Crowne Associates ein Programm an, um den Stand und den Erfolg dieser Projekte zu bewerten und geeignete Massnahmen zu definieren.

Basis für die Bewertung ist ein Vergleich der aktuellen Situation mit den ursprünglichen Anforderungen (Assessment) und ein Massnahmenkatalog und Aktionsplan für die weitere Entwicklung der bestehenden CRM Umgebung.



Ziel

Mit CRM Assessment & Tuning sollen folgende Ziele erreicht werden:

- Bewertung des CRM Projekts / Programms (Lessons learned)
- Analyse und Beschreibung der bestehenden Situation
- Beurteilung der bestehenden Situation im Vergleich mit den ursprünglichen Anforderungen
- Definition von neuen oder angepassten CRM Anforderungen und Zielen
- Beurteilung der bestehenden Situation im Vergleich mit den neuen Anforderungen
- Beschreibung der Verbesserungsmöglichkeiten und Leistungskennzahlen
- Aktionsplan für die weitere Entwicklung

Deliverables

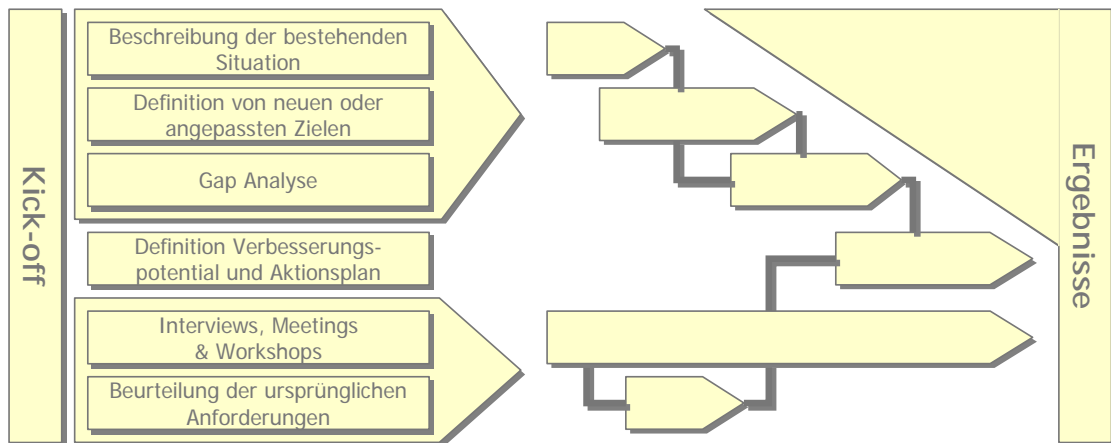
Das Resultat von Crowne CRM Assessment & Tuning ist ein Dokument mit:

- Strukturierter Analyse der bestehenden Situation
- Übersicht über ursprüngliche Anforderungen und Ziele
- Beschreibung der angepassten und neuen Ziele und Anforderungen
- Überblick über identifizierte Opportunitäten basierend auf einer Gap Analyse
- Empfehlung zur Erreichung der kurz- und langfristigen Ziele
- Aktionsplan für die weitere Entwicklung des Projekts, basierend auf Prioritäten, Realisierbarkeit und Risikoabschätzung

Zudem im Leistungsumfang enthalten:

- Management Präsentation der Resultate des Crowne CRM Assessment & Tuning
- Know-How Transfer während der Assessment & Tuning Phase

Crowne Assessment and Tuning Process



Gute Gründe für Crowne Assessment & Tuning

- Festpreis und klar vereinbarter Leistungsumfang
- Dauer von maximal 3 Monaten, abhängig von der Verfügbarkeit und den Ressourcen des Auftraggebers
- Einsatz von qualifizierten und erfahrenen Fachleuten
- Verwendung von Best Practice als Benchmark
- Einsatz von bewährten Methodologien

Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns bitte unter:

Crowne Associates AG
Tischenloostrasse 59
CH-8800 Thalwil
Schweiz

Tel +41 1 722 33 33
Fax +41 1 722 33 01
www.crowne.ch
contact@crowne.ch