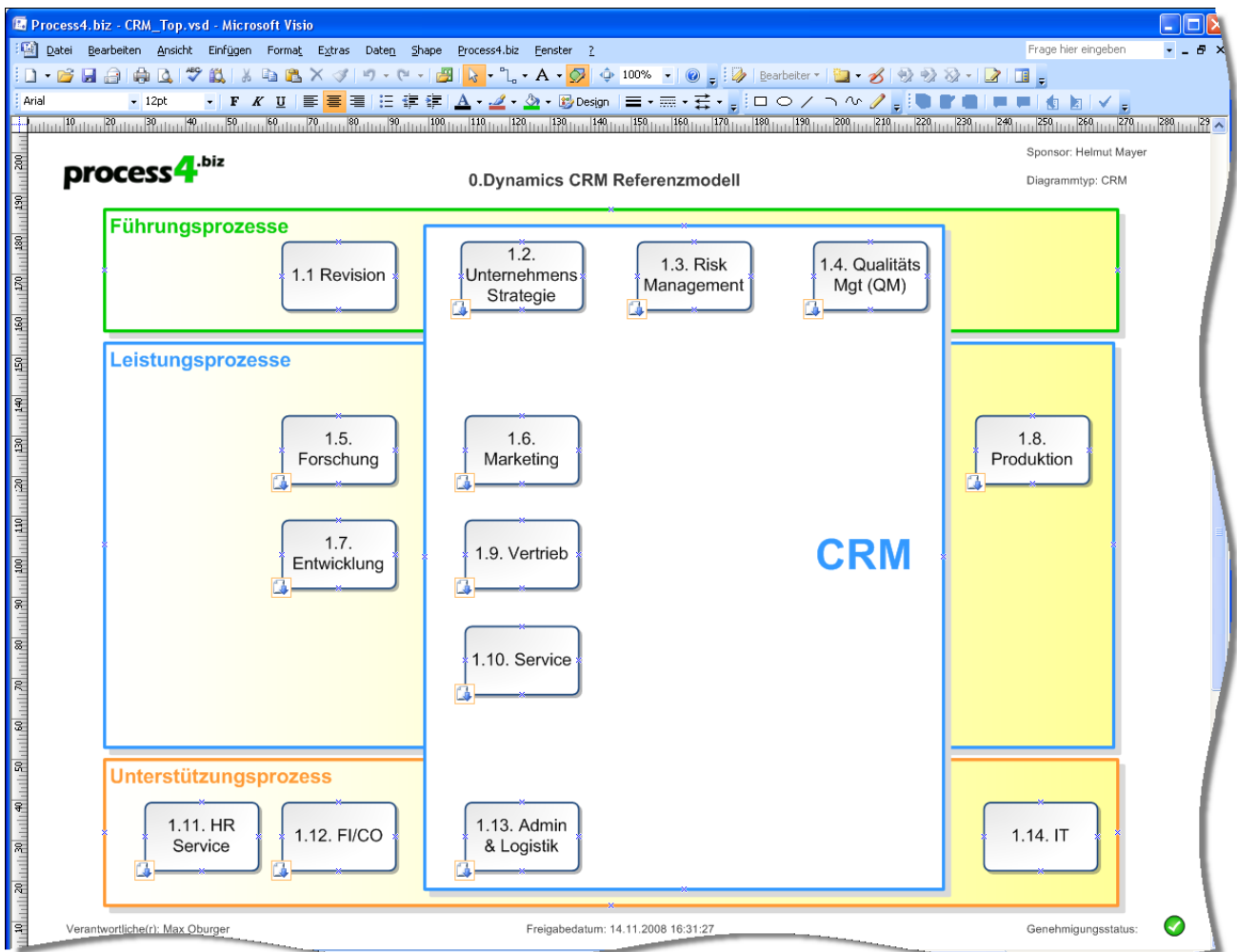


REFERENZMODELL: Kundenbeziehungsmanagement (CRM)

Das process4.biz CRM Referenzmodell zeigt optimale Vorgehensweisen („best practices“) für Abläufe in den CRM-relevanten Unternehmensbereichen Marketing, Vertrieb und Service, sowie deren Einbindung in Führungs-, Leistungs- und Unterstützungsprozesse. Unser **universelles CRM Referenzmodell** kann unverändert eingesetzt, oder auch individuell modifiziert werden. Abweichungen von unserem „best practice“-Modell können für beliebige CRM-Software abgebildet werden, um unternehmensspezifische Prozesse zu analysieren und zu dokumentieren. Das process4.biz CRM Referenzmodell beruht auf der process4.biz Basissoftware. Zusätzlich kann eine Schnittstelle zum **Microsoft Dynamics CRM** genutzt werden. Die Anbindung anderer (idealerweise webbasierter) CRM-Software ist ebenfalls einfach möglich.

Die folgende Abbildung der CRM-Prozesslandkarte zeigt den Einflussbereich von CRM innerhalb eines fiktiven Unternehmens:



Mit den Standardfunktionen der process4.biz Basissoftware kann die gesamte Organisationsstruktur des Unternehmens mit sämtlichen fachlichen, technischen, legalen und geographischen Gegebenheiten analysiert, modelliert, visualisiert und dokumentiert werden.

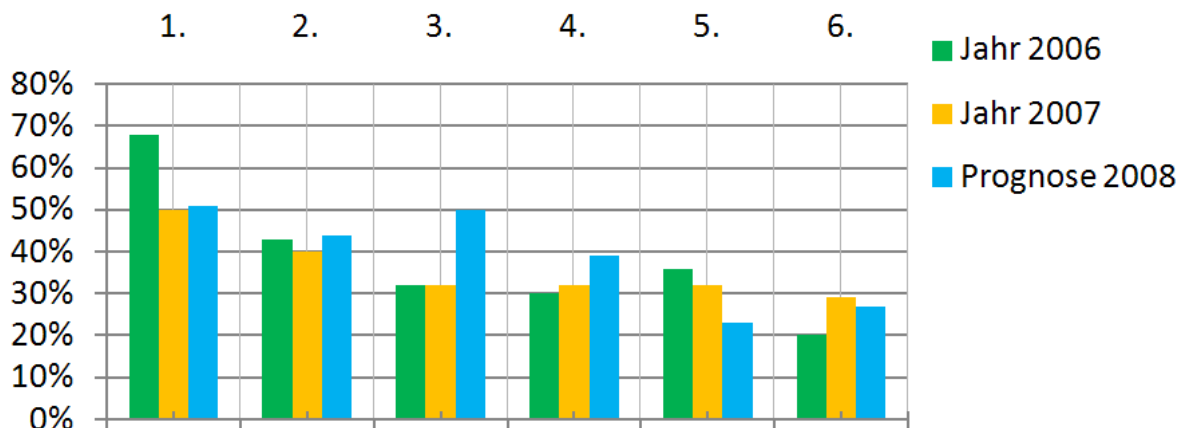
VORTEILE DES REFERENZMODELLS process4.biz CRM

Aufgaben zwischen CRM und anderen Systemen abgrenzen

CRM ist zu einem zentralen Thema für mehrere Unternehmensbereiche und Abteilungen geworden. Wie eine internationale Studie belegt, ist CRM längst nicht mehr nur eine Angelegenheit der Marketingabteilung, sondern **Teil einer umfassenden Unternehmensstrategie**, wobei der Vertrieb und auch die Geschäftsleitung bei CRM-Themen eingebunden werden. Die **Verteilung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten zwischen CRM und anderen Systemen** (z.B. und insbesondere in Bezug auf ERP) ist eine komplexe Herausforderung, die durch die Visualisierung und die im Referenzmodell enthaltenen konkreten Vorschläge wesentlich vereinfacht wird. Enthalten sind auch alle Informationen für eine **Reifegradbewertung** der Prozesse nach **SPICE (ISO15504)**.

Relevante Themen für CRM-Programme laut einer Studie (2008) sind:

1. Kundenorientierte Optimierung der Geschäftsprozesse
2. Kundensegmentierung und Kundenwertmodellierung
3. Einführung und Optimierung der CRM Lösung
4. Marketingautomatisierung & Kampagnenmanagement
5. Beschwerdemanagement
6. Multichannel Integration



http://www.de.capgemini.com/presse/pressemitteilungen/crm_barometer_2008

CRM auf der Basis von „best practice“ Prozessvorlagen

Das Referenzmodell beinhaltet etwa 100 generische Diagramme und 600 Objekte mit Beschreibungen zu den Prozessen sowie zu den beteiligten Systemen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten nach der **"RACI"-Methode**. Die Beschreibungen sind unabhängig von der eingesetzten Software gültig. Auch in seiner unadaptierten Form stiftet das Referenzmodell Nutzen für Kundenorientierung und Vertriebsaktivitäten.

Integrierte Dokumentation für Dynamics CRM

Abweichungen zwischen Prozessen in der Dynamics CRM-Software und unternehmenseigenen Abläufen lassen sich mit Hilfe des process4.biz CRM-Moduls dokumentieren. Unsere Firma bietet passende **Erweiterungsmodule** an, die die Dokumentation und auch die Veröffentlichung der Prozessvorgaben im Intranet erleichtern. Über unsere Erweiterungsmodule bietet unser Webauftritt (<http://www.process4.biz>) weiterführende Informationen an.