



viadee crm

Transparente Prozesse und vertrauenswürdige
Daten als Fundament Ihrer Entscheidungen



VIADEE CRM – VIEL MEHR ALS EIN STÜCK SOFTWARE

Eine Vielzahl von unterschiedlichen Faktoren zwingt die Unternehmen zu mehr Kundenorientierung.

Die gestiegenen Ansprüche der Kunden und die Bereitschaft, Neues auszuprobieren, sowie neue Kommunikationskanäle machen ein Umdenken in den Unternehmen erforderlich.

VIADEE CRM

Viele Unternehmen haben Initiativen unter dem Schlagwort Customer Relationship Management (CRM) gestartet. Dabei muss CRM als interdisziplinäre Maßnahme verstanden werden, die die Anforderungen aus den Bereichen Marketing, Vertrieb und IT in Einklang bringt.

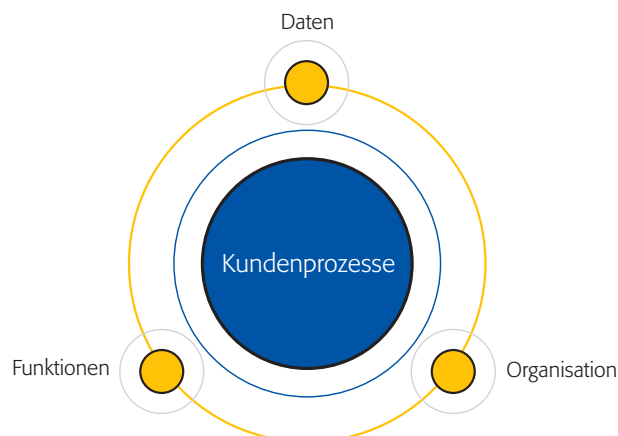
Die Garanten für die erfolgreiche Einführung eines CRM-Systems sind im Einzelnen:

- Geschäftsprozessanalyse – der Kunde im Fokus
- Datenbasis – die DV-technische Herausforderung
- CRM – die Software

Geschäftsprozessanalyse

Der Kunde im Fokus

Produktorientierung spiegelt sich in einer Vielzahl von Geschäftsprozessen in den Unternehmen wider. Die Aufgabe im Rahmen der Geschäftsprozessanalyse beinhaltet die Analyse der Prozesse, die den Kunden berühren, mit dem Ziel des Aufbaus ganzheitlich kundenorientierter Geschäftsprozesse.



Die konsequente Ausrichtung der Geschäftsprozesse an dem Kunden bedingt unter Umständen eine Veränderung der Ablauf- und der Aufbauorganisation im Unternehmen. Der entscheidende Erfolgsfaktor für die Umsetzung dieser Veränderungen ist dabei der Mitarbeiter, der diese Kundenorientierung verinnerlichen muss.

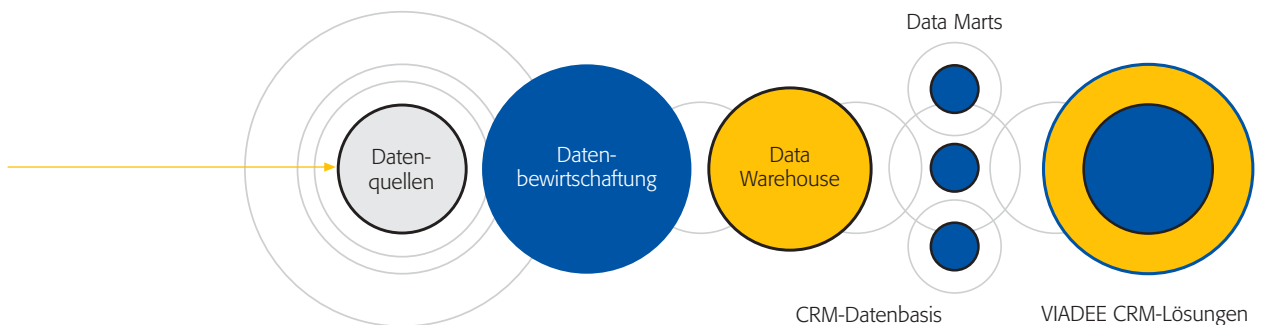
Leistungsspektrum der VIADEE:

- Analyse der Geschäftsprozesse in gemeinsamen Workshops mit den Mitarbeitern der Fachabteilungen
- Modellierung der Kunden-Geschäftsprozesse
- Schulung der Mitarbeiter – Kundenorientierung

Datenbasis

Die DV-technische Herausforderung

Ein vertrauenswürdigen CRM-System bedingt das Vorhandensein einer aktuellen, qualitativ hochwertigen und konsistenten Datenbasis. Diese Herausforderung kann in den vorherrschenden gewachsenen IT-Landschaften mit unterschiedlichsten Datenhaltungssystemen nur mittels eines geordneten und automatisierten Datenbewirtschaftungsprozesses erfolgen.



Die ganzheitliche Sicht auf den Kunden erfordert den Aufbau einer CRM-Datenbasis, die von unterschiedlichen Datenlieferanten versorgt wird.

- ERP-Systeme
- Operative Komponente des CRM-Systems
- Analytische Komponente des CRM-Systems
- Randsysteme (Access, Excel ...)
- Externe Daten (mikrogeografische Daten)

Leistungsspektrum der VIADEE:

- Bereitstellung eines Meta-Kundendatenmodells
- Durchführung des Datenbewirtschaftungsprozesses mittels des ETL-Vorgehensmodells der VIADEE
- Integration mikrogeografischer Daten

CRM – die Software

Die Anforderungen an die CRM-Software sind vielfältig.

- Abdeckung der operativen, analytischen und kollaborativen Bedürfnisse
- Einbindung unterschiedlicher Organisationseinheiten (intern/Außendienst)
- Daten- und Systemintegration der einzelnen CRM-Module
- Sukzessiver Aufbau der Gesamtlösung zur Erzielung von Quick Wins bei überschaubaren Kosten

VIADEE CRM-Lösungen

Die VIADEE hat die Projekterfahrungen im CRM-Umfeld in einzelne Lösungsbausteine fließen lassen.

Operatives CRM

- Java-/JSP-/HTML-basierte CRM-Portallösung
 - Berechtigungssteuerung
 - Meta-Kundendatenmodell mit definierten Schnittstellen
 - Integration von mikrogeografischen Daten und Scoring-Werten
 - Reportingfunktionalität
- Module
 - CRM-Monitor
 - Kontaktmanagement
 - Kampagnenmanagement
 - Kündigermanagement
 - Beschwerdemanagement
 - CRM-Controlling

**Analytisches CRM**

VIADEE Analytical Framework zur Steuerung des iterativen Prozesses

- Aufgabenanalyse
- Vorverarbeitung der Datenbasis
- Data Mining
- Evaluierung der Ergebnisse
- Anwendung/Rückfluss des Wissens

Ergebnistypen (Auszug)

- Segmentierung
 - Kundensegmente
 - Kundenprofile
- Abhängigkeitsanalysen
 - Warenkorb
- Vorhersagen
 - Kreditwürdigkeit
 - Kündigungsprävention



VIADEE – DAS UNTERNEHMEN

Die VIADEE Unternehmensberatung GmbH ist ein beständig wachsendes, projektorientiertes IT-Beratungsunternehmen. Wir schaffen gemeinsam mit unseren Kunden professionelle Lösungen. Unsere Teams aus mehr als 60 erfahrenen Beratern und IT-Spezialisten bringen ihr methodisches Know-how, ihre Projekterfahrung und ihr IT-Wissen in die Projekte unserer Kunden ein und geben ihr Know-how gern an die Mitarbeiter unserer Kunden weiter.

Das Leistungsspektrum umfasst die ganzheitliche IT-Projektberatung von der Analyse und Konzeption über die Realisierung bis zur Implementierung und Systembetreuung. Diese Leistungen finden ihren Ausdruck unter anderem in VIADEE Lösungsbausteinen.

Eine wesentliche Kernkompetenz der VIADEE Unternehmensberatung liegt in der Konzeption und Implementierung von Business-Intelligence-Systemen. Die VIADEE bietet unter anderem

Lösungen für die Bereiche Kundenmanagement, Vertriebssteuerung und Controlling. Unsere langjährige Erfahrung beim Aufbau und Betrieb von Data-Warehouse-Architekturen garantiert die Qualität der Daten ihres BI-Systems.

Wir führen Projekte – im Aufwand oder auf Festpreisbasis – bei unseren Kunden oder in unseren Geschäftsräumen in Münster durch.

Wir sind unabhängig von Hard- und Softwareherstellern und garantieren eine objektive Beratung.

viadee crm

Technologische Vorteile

- Integrierte CRM-Lösung
- Konsistente CRM-Datenbasis
- Automatisierte Datenbewirtschaftungsprozesse
- Webbasierte Lösung mit geringem Administrationsaufwand
- Plattform und Datenbank unabhängige Lösung

Nutzen im Überblick

- Abdeckung aller Bereiche eines CRM-Projektes (Geschäftsprozessanalyse, Aufbau einer konsistenten Datenbasis, Implementierung der CRM-Software)
- Sukzessiver Aufbau der CRM-Gesamtlösung unter Beachtung der gegebenen Budgetsituation
- Erzielung von Quick Wins durch vorgefertigte Lösungsbausteine
- Integration von externen Datenquellen
- Effizientes CRM-Controlling

VIADEE – Ihr Partner in CRM-Fragen

- Langjährige Erfahrung im Bereich Data Warehouse durch Projekte bei Großkunden unterschiedlicher Branchen
- Hoch qualifizierte Berater zur Lösung der heterogenen Aufgaben im Rahmen eines CRM-Projekts
- Praxiserprobte und transparente Vorgehensmodelle zum Aufbau von CRM-Systemen
- Vorgefertigte Lösungsbausteine für die Bereiche des operativen und des analytischen CRM
- Fundierte Kenntnisse der Standardprodukte im Umfeld des Data Warehousing durch das firmeninterne Data-Warehouse-Labor

Weitere Informationen finden Sie im Internet unter www.viadee.de



viadee UNTERNEHMENSBERATUNG GMBH

ANTON-BRUCHHAUSEN-STRASSE 8
48147 MÜNSTER

Telefon +49 251 - 7 77 77 0

Telefax +49 251 - 7 77 77 888

www.viadee.de info@viadee.de