

CRM Evaluation

Ausgangssituation

In einer führenden deutschen Großbank werden in den unterschiedlichen Bereichen verschiedene Insellösungen zur Kundenbetreuung eingesetzt. Dies sind insbesondere die Anwendung für das Call Center und Back Office des Direktkanals, sowie die in den Filialen genutzten Anwendung für Beratung und Vertrieb. Um zukünftig eine kanalübergreifende Sicht auf den Kunden und seine Interaktionen zu erhalten, werden die Möglichkeiten für eine neue, integrierte Lösung geprüft. Im Rahmen dieser Überlegungen soll untersucht werden, ob für die neue Generation der Multikanal-Zugangslösung der Einsatz eines Standard-Produktes aus dem Bereich "Customer Relationship Management" (CRM) sinnvoll ist.

Projektbeschreibung/Lösung

Das Projekt umfasst die Markterhebung, Bewertung und Analyse von CRM Systemen für eine unternehmensweite Customer Relationship Management-Lösung im Finanzbereich.

PASCADA realisierte hierbei die Evaluierung passender Systeme und gab dem Bankkunden eine Empfehlung für das optimale System. Der Lösungsprozess umfasste dabei:

- Durchführen einer Bedarfsanalyse
- Erstellen eines projektspezifischen CRM Kriterienkatalogs
- Erstellen einer am aktuellen Markt orientierten Anbieterliste
- Kontaktieren der Anbieter und Einholen entsprechender Produktinformationen
- Treffen einer Vorauswahl unter den Anbietern
- Durchführen von Präsentationen mit den Anbietern der Vorauswahl
- Beantwortung des Kriterienkatalogs durch die Anbieter
- Durchführen von anbieter-Workshops zur detaillierten Diskussion der Antworten
- Evaluierung der Anbieter nach Kriterienkatalog und Erstellen einer Ranking-Liste
- Erstellen einer Shortlist mit den 3 besten Anbietern aus der Ranking-Liste
- Koordination, Begleitung und Überwachung von zwei CRM Prototypen als Machbarkeitstudie (Chordiant und Siebel) .
- Präsentation und Beratung der laufenden Ergebnisse auf Managementebene (IT- und Fachbereich).
- Empfehlung für die Systemauswahl

Betrachtete Anbieter/Produkte:

Avaya, Chordiant, Clarify, Genesys, Goldmine, Oracle, Point, Siebel, Vantive

Nutzen

Die Systemevaluierung schafft die Basis für den Aufbau einer neuen CRM Lösung für die Großbank. Bei gleichbleibender Ergonomie für die Anwender werden nun die Prozesse transparent. Durchgängige Kanäle schaffen die Voraussetzungen für eine moderne Multikanalbank und machen den Wandel vom Call Center zum Contact Center zu einem evolutionären Sprung. PASCADA lieferte hierfür nicht nur die technische Unterstützung bei der Evaluierung möglicher Systeme, die Großbank profitierte außerdem vom wertfreien Blick des externen Profis. Die Großbank konnte so abseits eingeführter Prozesse auch neue Wege beschreiten, und vor allem die Machbarkeit einer Implementierung beurteilen.