

SCOPE:
Strategic Customer Oriented Process Enabling
Leistungsangebot

InnovationTrust Consulting GmbH

Inhalt

1. Einleitung
2. Ausgangssituation
3. Zielsetzung / Vision
4. Vorgehen
5. Nutzen
6. Leistungen

Einleitung

IT-Landschaften gleichen mitunter einem Tannenzweig im Winter, auf den langsam Schneeflocken rieseln – bis er sich der zu schwer werdenden Last beugt.

Das Aufrüsten bestehender Systeme hinsichtlich Kapazität und/oder Funktionalität führt zu einer sukzessiven Mehrbelastung ursprünglich optimaler Strukturen und Lösungen: Mit negativen Folgen für die Wartungskosten, auf das interne und externe Handling von Kundendaten sowie die Steuerung geschäftskritischer Prozesse.

Von Zeit zu Zeit sollte man den Zweig schütteln und von seiner Last befreien.

Ausgangssituation

- Unternehmen nutzen eine Vielzahl unterschiedlicher Anwendungen wie Portale, Internet, Intranet, CRM und Archivierung zur Darstellung, Pflege sowie Sicht von Kundendaten und –beziehungen.
- Informationen über die Kunden sind an verschiedenen Stellen hinterlegt und die umfassende Sicht auf den Kunden ist oft nicht möglich. Kundenbeziehungen und –vereinbarungen lassen sich nicht schnell und einfach an zentraler Stelle im System abbilden.
- Wenn Anwendungen sukzessive eingeführt und in vorhandene Strukturen integriert werden, ergeben sich regelmäßig Schnittstellenprobleme und die Datenhaltung kann redundant ausgelegt sein.
- Die Wartung, Sicherung und Aktualisierung solcher Systeme verursacht erheblichen personellen und finanziellen Mehraufwand.
- Suboptimale Prozesse und Architekturen haben oft direkte Auswirkungen auf Kundenbeziehungen

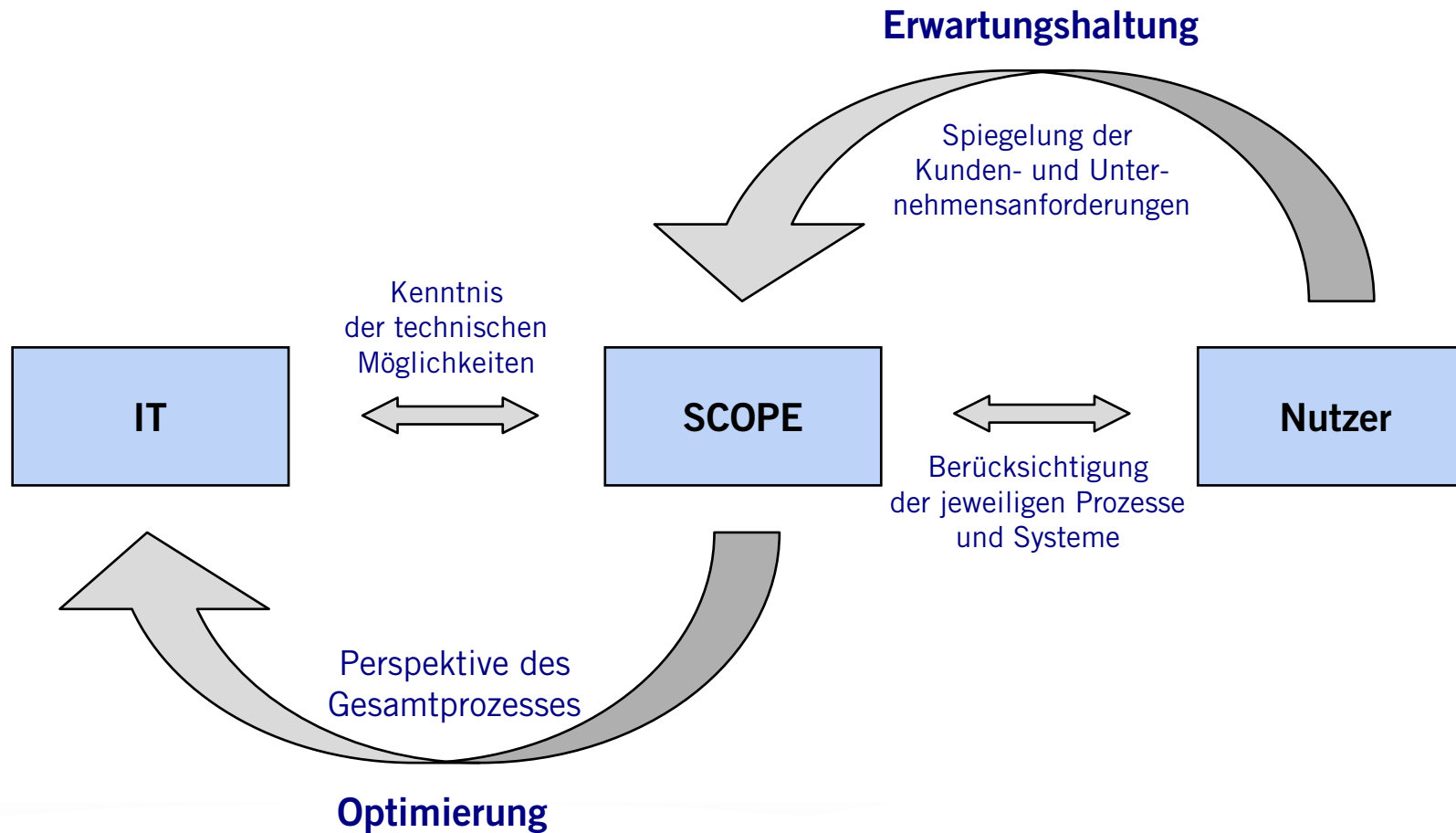
=> Strategische Entscheidungen sind somit oft nur auf Basis einzelner Fragmente möglich.

Zielsetzung / Vision

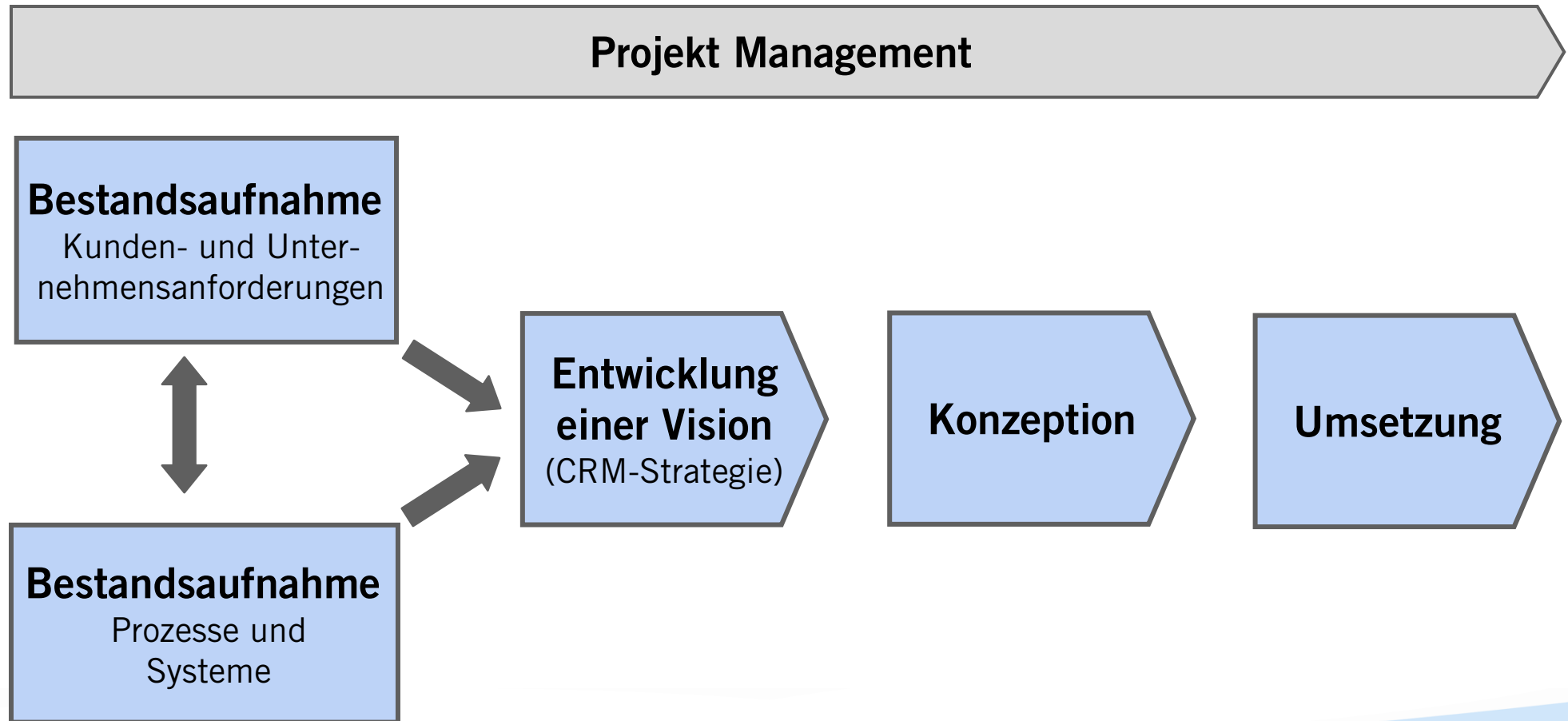
- Klare Architektur von Prozessen und dahinter liegender Systeme
- Schaffung von „Mehrwerten“ für den Kunden zur Festigung der Kundenbeziehung
- Einbindung des Kunden in die internen Prozesse
- Zugriff auf die selben Kundendaten in allen Systemen
- Möglichkeiten der Teilsichten für die jeweiligen Bereiche, z.B. „...welche Informationen braucht der Kundenbetreuer wirklich?“

=> SCOPE: Strategic Customer Oriented Process Enabling

Unser Lösungsansatz SCOPE



Vorgehensmodell SCOPE



Ihr Nutzen

- Optimierung der intuitiven Handhabbarkeit aus Kundensicht führt in der Regel zu erhöhter Nutzung und Mehrumsatz
- Wettbewerbsdifferenzierung durch das Angebot relevanter Mehrwerte aus Kundensicht – z.B. in Form von Bequemlichkeit, Schnelligkeit, etc.
- Einbindung des Kunden in die internen Prozesse führt zu Senkung internen Kosten und zu stärker Bindung des Kunden
- Einheitliche Sicht und Zugriff auf die selben Kundendaten (intern/extern) führt zu erhöhter Kundenzufriedenheit und sinkenden Prozesskosten
- Reduzierung der Kosten für IT-Infrastruktur, Wartung, Sicherung und Schulung

Leistungen

- Analyse der vorhandenen Prozesse und Systeme
- Analyse der Erwartungen und Verbindungen zwischen Kunde und Unternehmen
- Entwicklung einer Vision
- Integration der Vision in die unternehmensweite CRM Strategie
- Entwicklung des Business Case
- Entwicklung von Konzept und Umsetzungsplänen
- Projekt- und Programm-Management inkl. Change Management
- Technische Realisation und Implementierung

Mark Twain: „Forecasting is very difficult, especially about the future“

Lassen Sie uns gemeinsam neue Wege gehen!

InnovationTrust Consulting GmbH

Saseler Bogen 3
D-22393 Hamburg
Tel. +49 40 66 99 87 - 0
Fax +49 40 66 99 87 - 30
Mail Info@InnovationTrust.de
Web www.InnovationTrust.de