

## Was bringt CRM wirklich? - Rechnet sich die Investition?



Vor jeder CRM-Initiative und vor allem vor jeder Einführung von CRM-Software stellt sich die Frage nach den tatsächlichen Verbesserungen beziehungsweise Potenzialen, die erschlossen werden können. Sensix identifiziert und quantifiziert mit Ihnen diese Potentiale und stellt diese den anfallenden Kosten gegenüber.

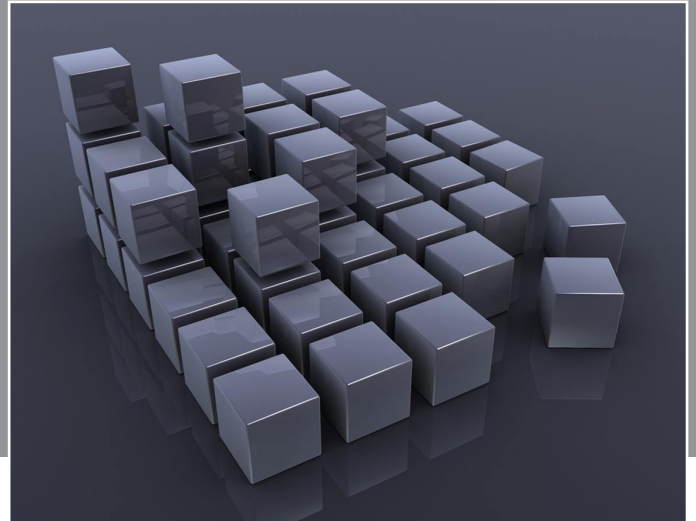
Ergebnis: Eine realistische Kosten-Nutzen Betrachtung!  
Reden wir darüber.

### Ihr Nutzen

- Vollständiger Überblick über die Gesamtkosten der CRM-Initiative
- Überblick über die größten Kosten- und Erlöseffekte
- Wann erreicht Ihr CRM-Projekt den break-even?
- Priorisierung der wichtigsten Themen, als Basis für ein quick-win Projektvorgehensmodell

Die Quantifizierung von Potentialen in konkreten Zahlen ist im Bereich CRM besonders schwierig, da sehr viele Faktoren auf qualitative Verbesserungen abzielen und somit über Umwegrentabilität Verbesserungen für das Unternehmen bringen.

Betrachtet man jedoch die Potenzialfelder im Detail, das heißt auf der Ebene der Prozesse in den einzelnen Fachbereichen, so sind hier die Themen oder Abläufe mit größtem Handlungsbedarf oder Potenzial meist sehr gut bekannt und auch quantifizierbar.



### Die Lösung von Sensix

Mit dem CRM „Potenzialcheck“ werden mit einer eigens für CRM-Projekte entwickelten Methodik sowohl qualitative als auch quantitative Potenziale erhoben und auf Unternehmensebene aggregiert. Dabei wird nach Kostenpotenzialen, meist in Form von Prozesskosten, und in Erlöspotenzialen, wie Umsatz oder

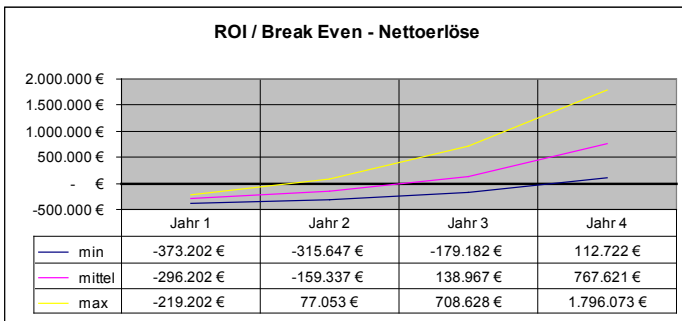
Deckungsbeitrag, unterschieden. Die Analyse erfolgt mittels Interviews mit den relevanten Fachbereichen. Diese „bottom-up“-Betrachtung gewährleistet eine gute Basis für eine Sicht auf das gesamte Unternehmen und dessen CRM-Potenziale in der Marktbearbeitung.

#### Methodik

- Durchführung von Einzel-Interviews pro Fachbereich mittels Fragebogen
- Erhebung und Quantifizierung der größten Potenzialfelder
- Aggregation der Einzelergebnisse
- Dauer: 1-2 Stunden pro Interview

#### Ergebnis

- Tatsächliche Projekt-Gesamtkosten (Beratung, Software, Wartung, Personal, Abschreibung, Finanzkosten etc.)
- Gegenüberstellung der Potenziale
- ROI bzw. break-even Kalkulation
- Priorisierung der CRM Anforderungen/Prozesse nach Potenzial (quick-win Themen)
- Vorschlag Projektvorgehensmodell
- Grundlage zur Entscheidungsfindung und Priorisierungen von CRM-Initiativen



#### Beispiel-Grafik

CRM-Projekt break-even

CRM Full Service Provider



office@sensix.net | www.sensix.net

Frankfurt München Wien Zürich

**Deutschland**

Sensix GmbH  
Bahnhofplatz 4  
D-82319 Starnberg  
Tel. +49 (0) 8151 66 69 - 0

Sensix GmbH  
Raiffeisenstr. 10  
D-61250 Usingen (Frankfurt/M.)  
Tel. +49 (0) 6081 984 - 101

**Österreich**

Sensix IT-Solutions GmbH  
Storchengasse 1  
A-1150 Wien  
Tel. +43 (0) 1 897 24 26

Sensix AG  
Storchengasse 1  
A-1150 Wien  
Tel. +43 (0) 1 897 24 26

**Schweiz**

Sensix GmbH  
Wyssgasse 6  
CH-8004 Zürich  
Tel. +41 (0) 44 245 85 00