



## Mandant

Ersatzteilhandel

## Ausgangssituation

Unser Mandant setzte sich zum Ziel, die Kundengewinnung und -betreuung durch die Einführung eines CRM-Systems zu verbessern.

## Leistung

Die Aufgabe bestand in der Auswahl des CRM-Systems und des IT-Dienstleisters sowie in der Steuerung des Gesamtprojekts.

Die Projektdurchführung umfasste folgende Schritte:

- Ermittlung der zukünftigen Anforderungen des Außendienstes an das Kundenmanagementsystem
- Erstellung des Lastenhefts:  
Beschreibung der Ziele der Software-Einführung, der vorhandenen EDV-Landschaft und Schnittstellen zu anderen Systemen (z.B. der Warenwirtschaft), der betroffenen Geschäftsprozesse, der Daten im neuen System sowie der erforderlichen Funktionen
- Organisation und Durchführung der Ausschreibung und Begleitung des Auswahlprozesses für das CRM-System bzw. den IT-Dienstleister
- Projektsteuerung und -kontrolle im Rahmen der Systemeinführung
- Organisation der Testphase und Erfassung der Effekte des neuen Systems
- Unterstützung der Mitarbeiterschulung und Dokumentation des Gesamtprojektes

## Ergebnis

Das Handelsunternehmen konnte das anspruchsvolle Projekt realisieren, ohne dass die internen Personalkapazitäten aufgestockt werden mussten oder das Tagesgeschäft darunter litt.