

Telekom MMS

EXPERIENCE
BEYOND
DIGITAL

**Warum man heute
eigentlich nicht mehr
CRM sagt – und es
trotzdem aktueller
denn je ist!**



Heute sagt man nicht mehr CRM.

„Software zur Vertriebsunterstützung.“

„Software für Vertriebsautomatisierung.“

„Portfolio intelligenter Geschäftsanwendungen.“

„Vertriebs-Tool.“

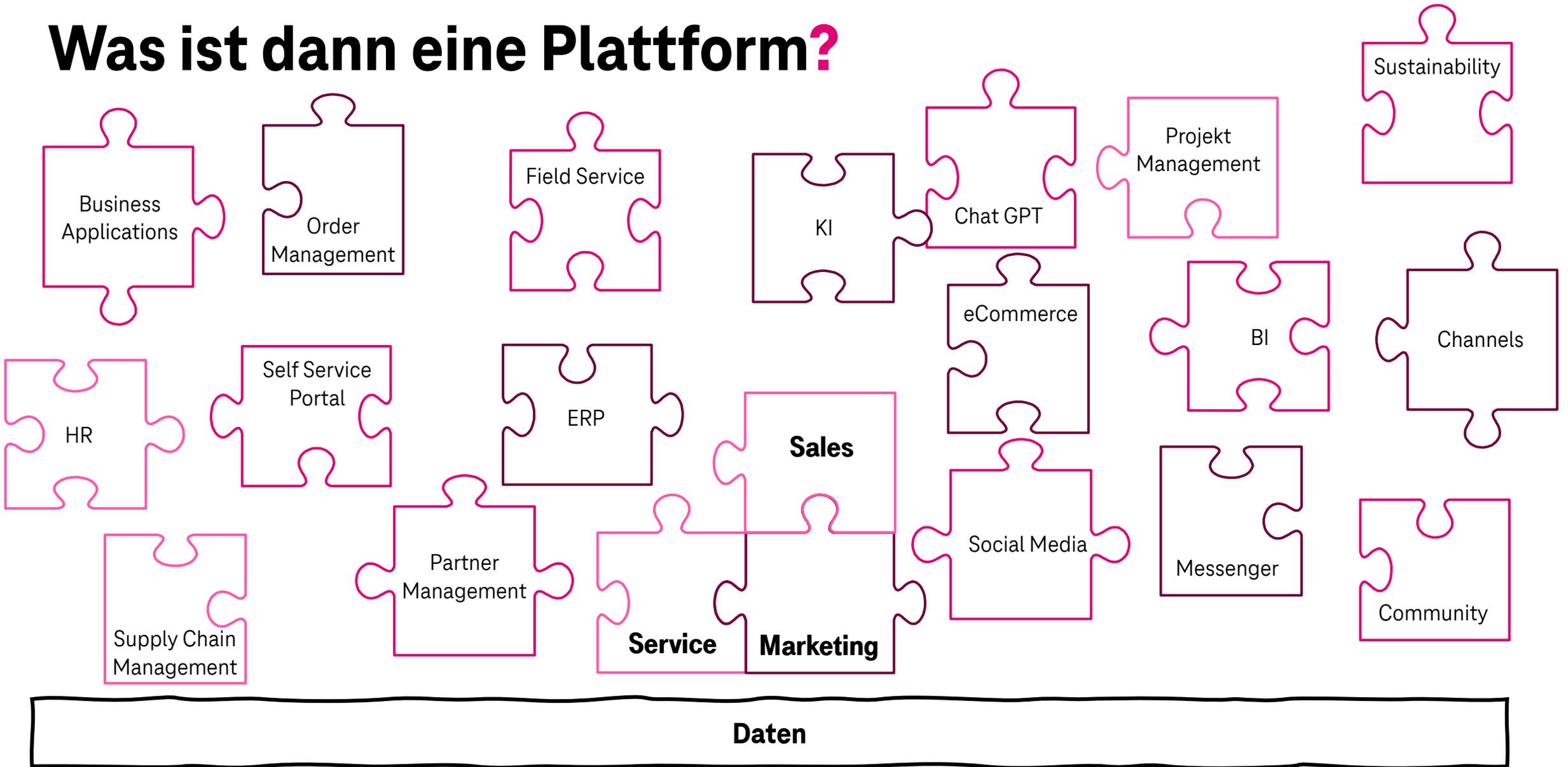
„CRM bezeichnet die konsequente Ausrichtung eines Unternehmens auf seine Kunden und die systematische Gestaltung der Kundenbeziehungsprozesse.“

Quelle: Wikipedia

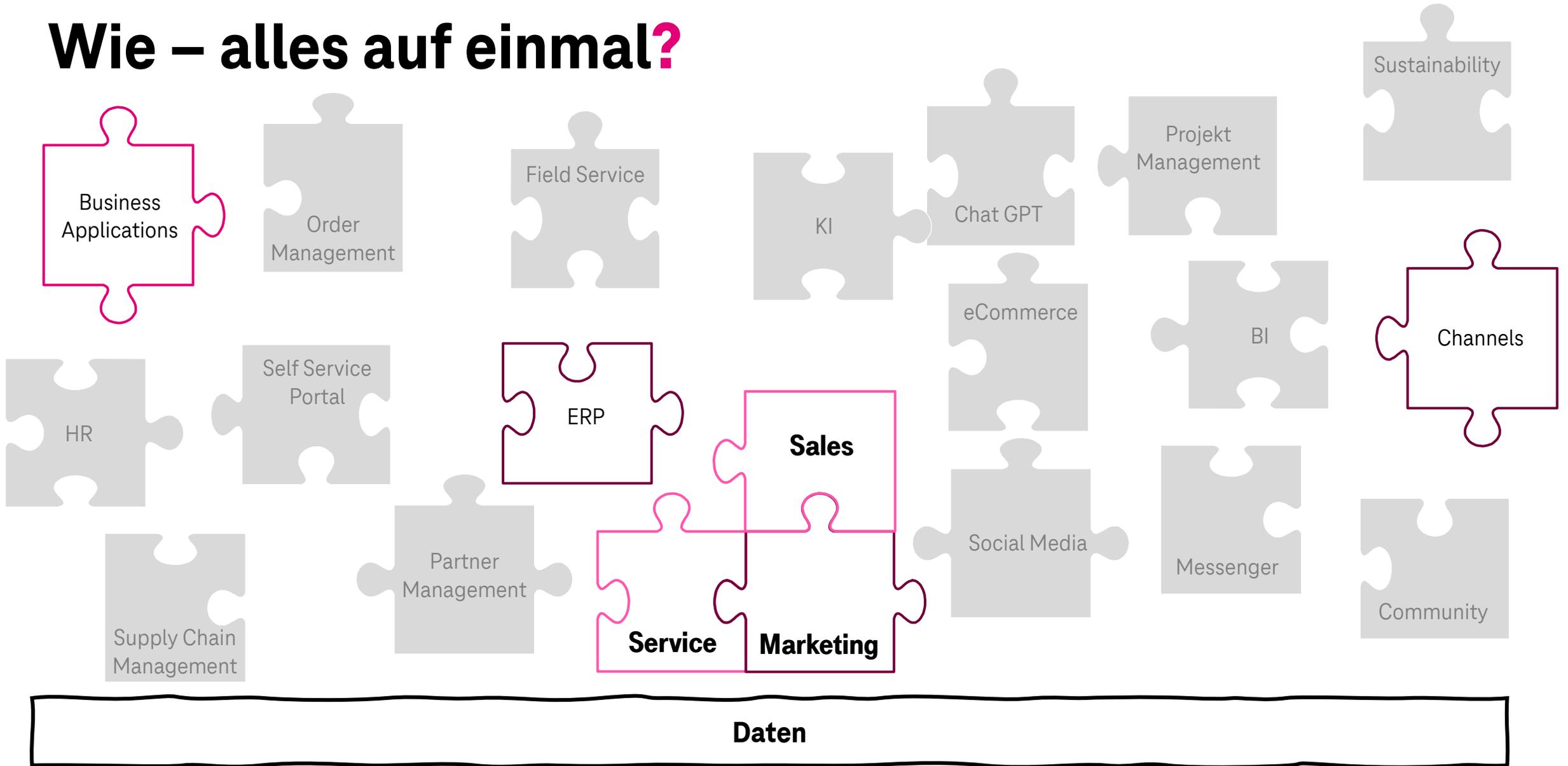


Heute sagt man Plattform.

Was ist dann eine Plattform?



Wie – alles auf einmal?



Häufige Situation in Unternehmen.

Unterschiedliche Ziele - Zusammenarbeit oft schwierig



Vertrieb

- Wachstum – Kunden und Umsatz
- Mehr Zeit für und beim Kunden
- Potenziale optimal nutzen
- Schnelligkeit
- Valide Kundendaten – jederzeit und überall
- Prognosegenauigkeit – Pipeline immer im Blick
- Einfache „Werkzeuge“ – keine Expertensysteme
- Effizientes Besuchsberichtswesen

Service

- Kostensenkung durch effiziente Prozesse
- Erreichbarkeit über alle Kanäle
- Kompetente und schnelle Bearbeitung von Anfragen
- Kundenbindung durch hohe Kundenzufriedenheit
- Schnelle Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- Reduzierung Servicezeiten (u.a. Reaktionszeiten, Kunden-erfolgsquote, offene Tickets, etc.)

Marketing

- Leadentwicklung/-Qualität
- Ganzheitlich Customer Journey
- Customer Centricity Ansatz
- Vertiefung der Kundeninsights durch Nutzung verschiedener Touchpoints
- Kampagnen mit hoher Wirkung
- Soziale Netzwerke nutzen, vernetzen und reinhören – Social Media Monitoring

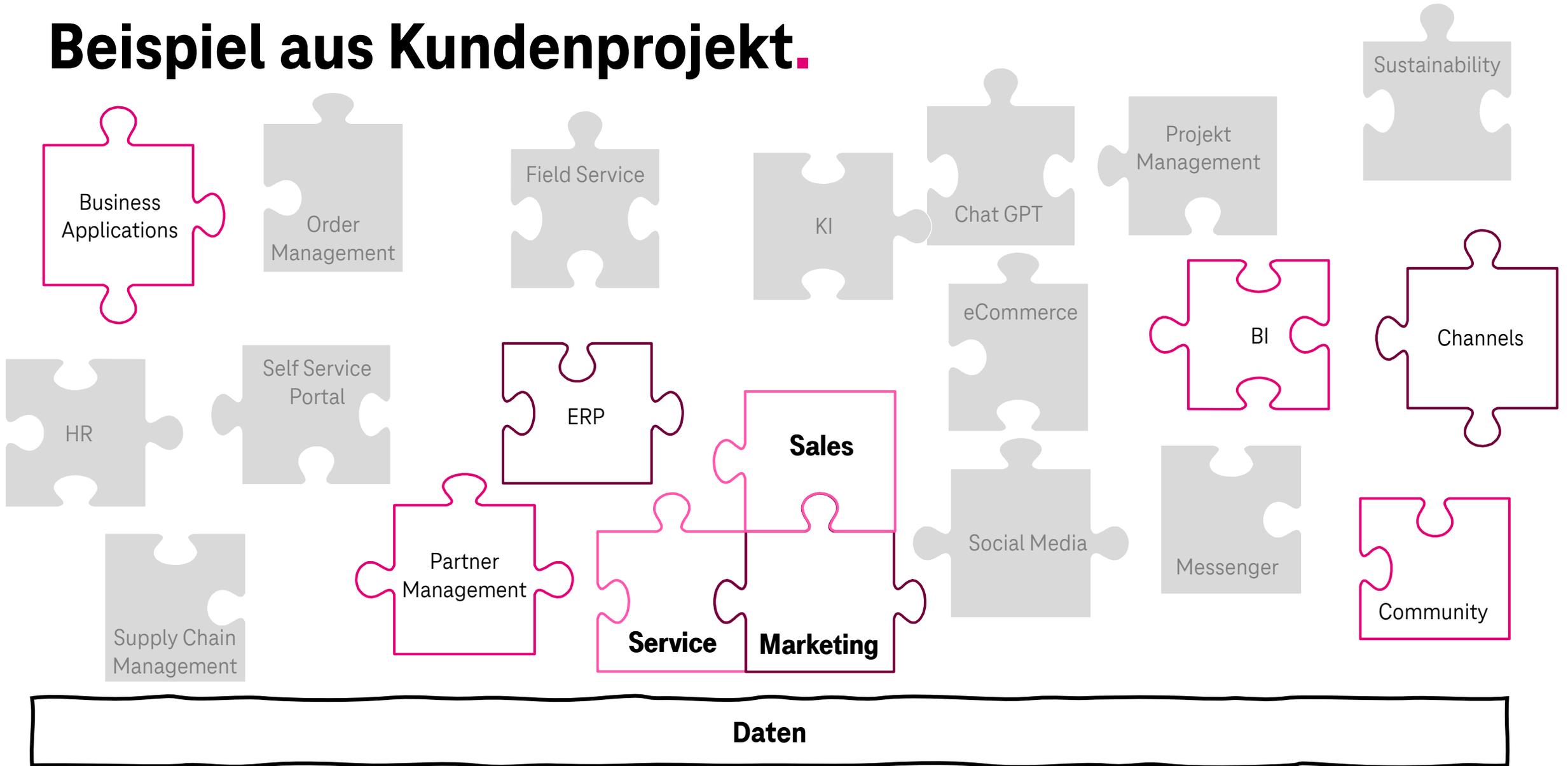
Geschäftsführung

- Kundentransparenz
- Wettbewerbsfähigkeit
- Hohe Qualität
- Wachstum
- Innovationen
- Sicherheit
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Zukunftssichere IT-Lösung
- Investitionssicherheit

**Der Kunde steht
nicht im
MITTELPUNKT**



Beispiel aus Kundenprojekt.



Der Weg zur passenden (CRM) Plattform.



1 | Strategie- & Zielarchitektur

- Fokusermittlung, Chancen & Risiken
- Festlegung CRM Strategie & Roadmap

2 | Anforderungen & Prozesse

- Scope
- Anforderungsworkshop
- Aufnahme von IST- & SOLL-Prozessen
- Prozessoptimierung und -dokumentation

3 | Lösungsevaluierung

- Kriterienkatalog
- Systemauswahl
- Fachliche Bewertung

4 | Lösungsimplementierung

- Kostenschätzung
- Projektplan
- Ressourcenplan
- Lösungsimplementierung
- Change Management
- Schulung

5 | Weiterentwicklung, Optimierung & Change

- Entwicklung von Change Stories
- Digitalisierung / Automatisierung von Prozessen
- Identifikation von zukünftigen Potentialen

Plattform Kriterien auf einem Blick.



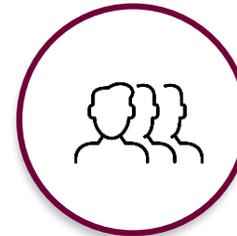
Die Technologie

- Cloud vs. OnPremise
- Lizenzpreise
- Standard vs. Branchen-Templates
- Skalierungsmöglichkeiten
- Schnittstellen Potentiale
- Release Zyklen & Roadmap
- Implementierungsaufwände
- Performance
- Mobilität & Offline-Fähigkeit
- Look & Feel, Usability



Der Technologiehersteller

- Erfahrung mit Plattform-Technologien
- Innovationsfähigkeit
- Datenschutz
- Self-Service-Support



Der Implementierungspartner

- Technologie-Knowhow
- CRM-Prozess-Knowhow
- Beratungs-kompetenzen
- Branchen-Knowhow
- Angebotene Projektleistungen



Ihre Unternehmensstruktur

- Größe und Möglichkeiten der IT Abteilung
- Vorhandenes Technologie-Knowhow
- Relevanz von Schnittstellen
- Datenschutzerfordernungen

Worauf muss ich achten?

- ✓ Es gibt eine klare Strategie.
- ✓ Verantwortliche müssen auch verantwortlich sein.
- ✓ Das Kernteam muss die Plattform verstanden haben.
- ✓ Die umgesetzten Anforderungen sind wichtig und nützlich.
- ✓ Es wird nichts nachgebaut.
- ✓ Es geht mit der richtigen Menge an Anforderungen voran.
- ✓ Es gibt einen realistischen Zeitplan.
- ✓ Die Mitarbeiter bzw. Benutzer sind im Bilde und gut geschult.
- ✓ Die Plattform steht nicht für sich allein.
- ✓ Überlassen Sie nicht alles dem Dienstleister.
- ✓ Sie behalten die Vorteile im Blick.

Welche Vorteile bringt mir denn eine Plattform?

Zukunfts- weisende Technologie

App-basiert, flexible
Plattform, Low-Code.

Sicherheit & Datenschutz

bietet Lösungen für
strengste Anforderungen,
Rechenzentren in Europa,
Data Loss Prevention.

Cloud Konnektoren

Integration Cloud und
OnPrem Welt.

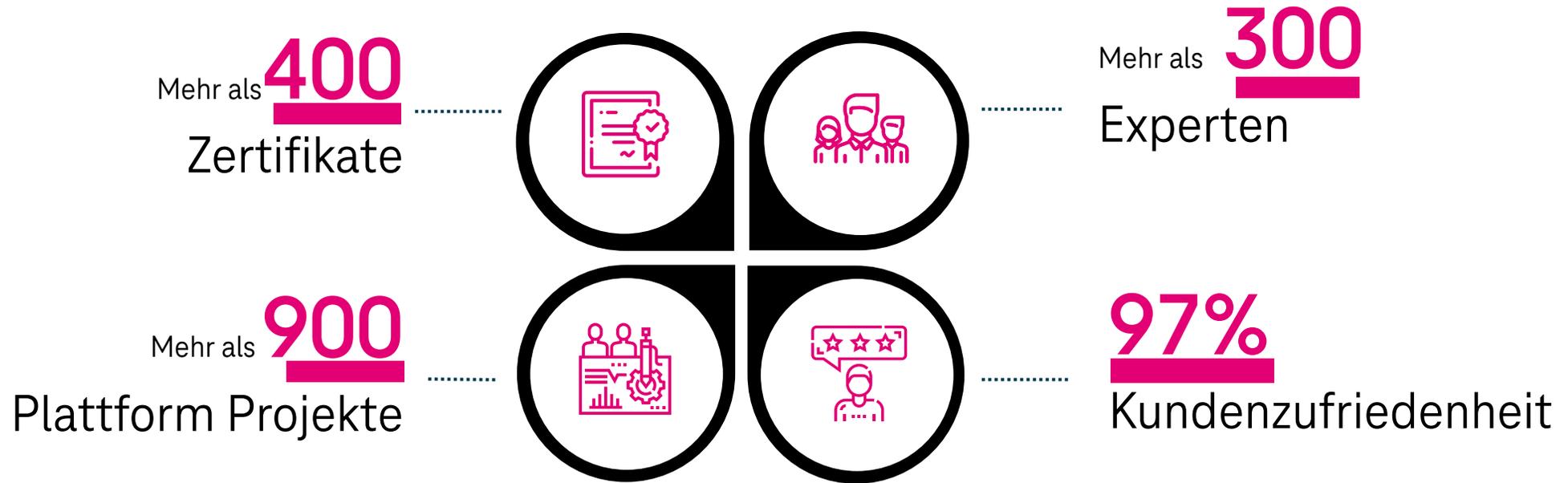
Automatisierung

Vereinfacht Prozesse und
schafft Sicherheit.

Welche Vorteile bringt mir denn eine Plattform?



Plattform Knowhow in der Deutschen Telekom.



PLATTFORM REFERENZEN



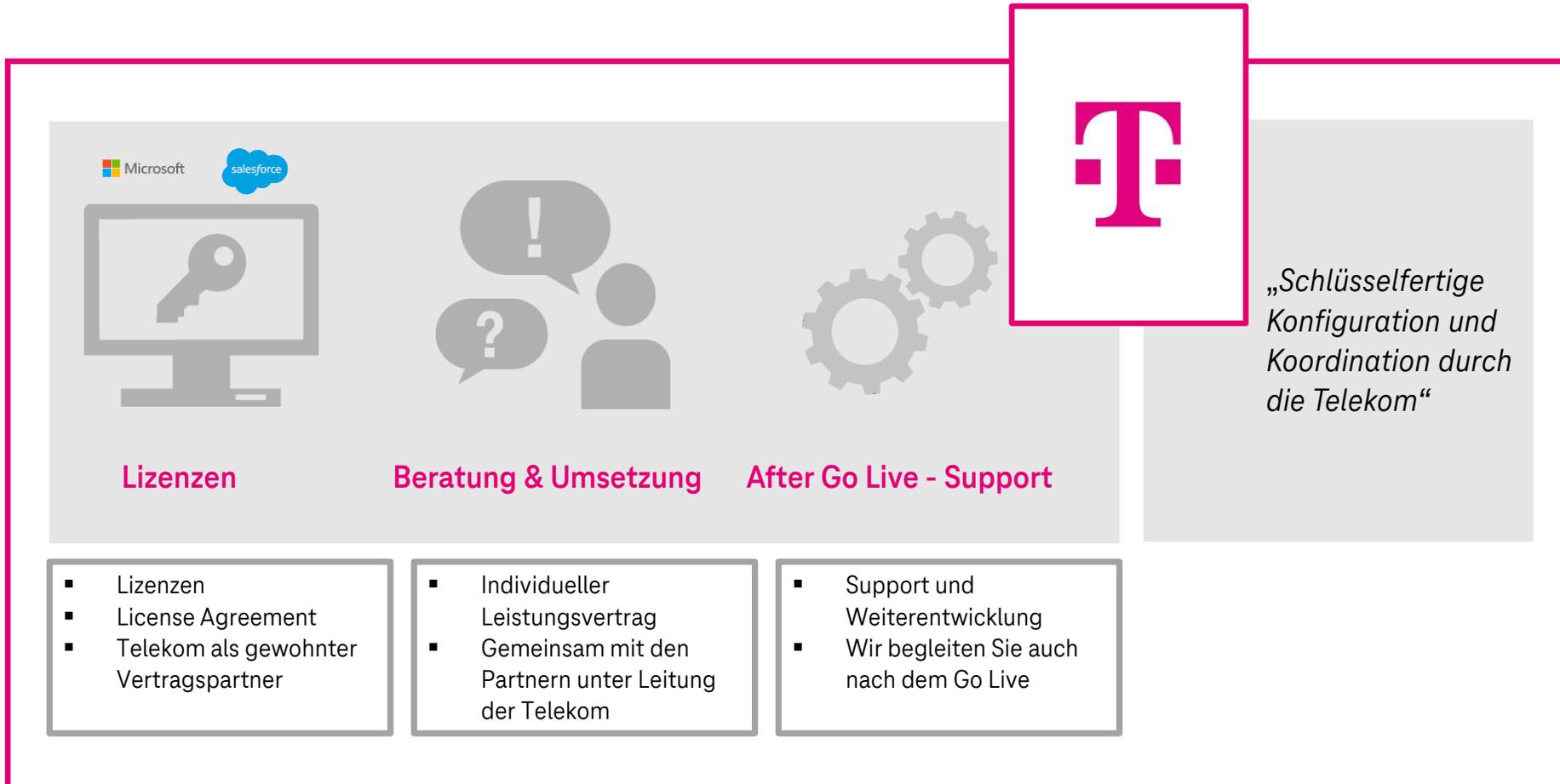
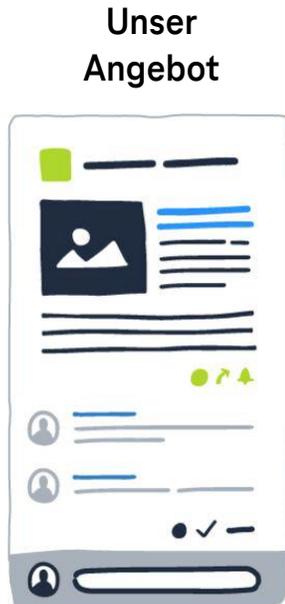
Gold
Microsoft
Partner



INTEGRATIONSLÖSUNGEN



Unser Angebot – Alles aus einer Hand.



Plattform Einführung. Wie geht es weiter?

1	Discovery	Der Discovery Call dient zur Ermittlung der Bedarfe und Rahmenbedingungen. Die Ergebnisse bilden die Grundlage für die nachgelagerte Präsentation
2	Präsentation	Im Rahmen einer Live Demo werden erste Use Cases und mögliche Einsatzszenarien mit der Plattform-Lösung gezeigt
3	Scoping-Workshop	Der Scoping-Workshop liefert eine Kostenindikation (Lizenzen, Implementierung, Timeline) für einen ersten Go Live der Plattform-Lösung.
4	Business Analyse	Die Business Analyse liefert die Grundlage für das technische Design der Plattform-Lösung und das finale Angebot
5	Angebot	Auf Basis der Ergebnisse wird das erforderliche Lizenz- und Implementierungsangebot, sowie ein erster Zeitplan erstellt
6	Präsentation Angebot	Präsentation des Angebots und finale Abstimmung



VINCENZO MURATORE

Sales Consultant Business Applications

DEUTSCHE TELEKOM GMBH

Tel.: +49 151 707 08 729
Vincenzo.Muratore@telekom.de



KONSTANZE DEHLAN

Portfolio Lead Microsoft Dynamics 365

DEUTSCHE TELEKOM MMS GMBH

Tel.: +49 160 3675980
Konstanze.Dehlan@telekom.de



Deutsche Telekom MMS GmbH

Riesaer Straße 5
D-01129 Dresden

Internet: www.t-systems-mms.com



Danke