



Gesamtcheckliste: Integrierte CRM-Systeme

1. Grundlagen des CRM

- ➔ Stehen unsere Strategie, unsere Organisation und unsere Prozesse fest, bevor wir an die Einführung eines CRM-Systems denken?
- ➔ Wissen wir, wie wir die gesammelten Daten auch zur Kundenpflege und Umsatzsteigerung einsetzen wollen?

2. Eigene Anforderungen klären

- ➔ Ist unser Topmanagement integriert und überzeugt vom Nutzen eines CRM-Systems?
- ➔ Haben wir unsere Ziele und Vorteile, die wir uns von CRM versprechen, dokumentiert?

3. Auswahl eines Systems

- ➔ Haben wir die potenziellen Anbieter anhand unserer Anforderungen vorselektiert?
- ➔ Haben wir ausgewählte Kunden in den Entscheidungsprozess eingebunden?

4. CRM einführen

- ➔ Haben wir genügend Zeit bis zur erfolgreichen Umsetzung eingeplant?
- ➔ Beachten wir die Change-Management-Phasen auch bei der Einführung eines CRM-Systems?