



**CRM
Buy-In**

Nutzen erleben

Flagge zeigen

De-Eskalation

Diagnose

- In 2/3 der Projekte kommt es zum Widerstand der Vertriebsmitarbeiter.
- In weniger als 50% der Einführungsprojekte ist die Akzeptanz der Anwender wirklich zufriedenstellend.

Quelle: CONSENZUM CRM-Studie

CRM-Emergency Kit
Den Karren wieder flott kriegen

Wie wir den Karren wieder flott kriegen, wenn die Einführung zu scheitern droht

	(1) Diagnose	(2) De-Eskalation
Ziel	Die Hintergründe für den Widerstand transparent machen und einen Maßnahmenplan entwickeln	Die Zusammenarbeit zwischen dem Anwenderunternehmen und dem Softwarepartner stärken
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Veränderungsdruck und damit verbundene Ängste ▪ Barrieren in der Funktionalität ▪ Der strategische Antrieb ▪ Das Projekt <ul style="list-style-type: none"> ▪ Projektziele und Projektauftrag ▪ Gelieferte Ergebnisse ▪ Projekt-Organisation und Projektmanagement ▪ Aktivitäten des Veränderungsmanagements 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Besprechung der Diagnose-Ergebnisse ▪ Ein gemeinsames Bild der Situation zeichnen ▪ Bestehende Konflikte transparent machen und auflösen ▪ Die weiteren Einführungsschritte definieren
Methode	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interviews mit Schlüsselmitarbeitern der Projektorganisation ▪ Anwender-Workshop (1/2 Tag) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluierungsmeeting ▪ Konflikt-Moderation
	(3) Flagge zeigen	(4) Nutzen erleben
Ziel	Die Führungskräfte auf Ihre Rolle im Veränderungsprozess fokussieren	Sinn und Nutzen der Veränderung transparent machen
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Bedeutung der Veränderung ▪ Der Veränderungsdruck auf die Vertriebsmitarbeiter und der mögliche Nutzen ▪ Die eigene Rolle im Veränderungsprozess ▪ Wichtige Spielregeln 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die eigene Rolle in der Umsetzung der Marktbearbeitungsstrategie des Unternehmens ▪ Die Bedeutung von CRM für den zukünftigen Unternehmenserfolg ▪ Der persönliche Nutzen aus der Veränderung ▪ Welche Unterstützung wir im Veränderungsprozess brauchen ▪ Das persönliche Vorhaben
Methode	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Workshop mit den Führungskräften (1/2 Tag) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Workshop mit den Anwendern (1 Tag)

Wieviel Sie investieren

Der Standard-Leistungsumfang (ohne De-Eskalation) für eine Projektgröße von 10-50 Anwender an 1 Standort umfasst 4-5 Interviews mit der Projektorganisation, die Auswertung der Diagnose und 3 Workshops mit Anwendern bzw. Führungskräften im Ausmaß von insgesamt 2 Tagen. Der Investitionsrahmen dafür beträgt ein Honorar von EUR 6.000.- (exkl. eventueller Nebenkosten für Anreise und Nächtigung). Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.

