

Dynamics 365 CE Maturity Model – CRM Produktivität, Datenqualität und Reporting verbessern

Das CRM-Maturity Model bewertet den aktuellen Zustand des Dynamics 365 CE-Systems und identifiziert Verbesserungsbereiche. Es bietet eine strategische Roadmap zur Risikominimierung, Prozessoptimierung und zur Ausrichtung der CRM-Funktionen an der Unternehmensstrategie.

Business Herausforderung

Bei der Analyse bestehender D365 CRM-Umgebungen hat sich in früheren Projekten gezeigt, dass Kunden häufig mit erheblichen Herausforderungen konfrontiert sind, insbesondere durch nicht konforme oder veraltete Funktionalitäten bzw. Prozessanwendungen und den damit verbundenen Risiken, wie z. B.:

- **Nicht optimierte Prozesse:** D365 CRM-Workflows müssen regelmäßig an sich wandelnde interne Abläufe angepasst werden, um den operativen Anforderungen zu entsprechen.
- **Datenqualität und -nutzung:** Um den Mehrwert zu steigern, sollten strukturierte Daten analysiert und neue Datenquellen durch erweiterte Funktionen integriert werden.
- **Veralteter Code:** Da sich D365 stetig weiterentwickelt, sollten Implementierungen regelmäßig überprüft werden, um zur aktuellen Systemfunktionalität zu passen.
- **Fehlende strategische Ausrichtung:** CRM-Systeme müssen stetig an neue Unternehmensstrategien und Marktveränderungen angepasst werden, um relevant zu bleiben.

Beitrag von BearingPoint

BearingPoint unterstützt Kunden dabei, Verbesserungsbereiche zu identifizieren und Risiken ineffizienter Investitionen in CRM-Weiterentwicklungen durch eine strukturierte Reifegradanalyse zu minimieren. Der Ansatz basiert auf vier zentralen Schritten:

- **CRM-Maturity-Assessment:** Zunächst wird der aktuelle Reifegrad des CRM-Systems mithilfe von Umfragen und Workshops bewertet. Gleichzeitig wird der Ziel-Reifegrad definiert, um den Ist-Zustand zu analysieren und potenzielle Lücken zu identifizieren.
- **Gap-Analyse:** In Zusammenarbeit mit Fachbereichen werden potenzielle Lücken durch die Analyse der Systemnutzung (Customizations, Codebasis, Systemmetriken) identifiziert. Die Ergebnisse werden in einem umfassenden Bericht zusammengefasst.
- **Maßnahmenableitung je Dimension:** Basierend auf dem Bericht und dem Vergleich mit der Reifegradbewertung werden maßgeschneiderte Lösungsansätze für jede Ziel-Dimension entwickelt.
- **Entwicklung einer CRM-Roadmap:** Abschließend werden die Lösungsansätze in eine Roadmap überführt, die mit der Unternehmensstrategie abgestimmt ist.

Ergebnisse für den Kunden

Durch die Durchführung des CRM-Reifegradmodells gemeinsam mit BearingPoint können Kunden folgende Ergebnisse erwarten:

- **CRM-Reifegradbericht:** Eine detaillierte Bewertung der CRM-Produktivität und -Praktiken der Organisation mit klaren Handlungsempfehlungen und identifizierten Verbesserungsbereichen.
- **Strategische Roadmap:** Ein schrittweiser Plan zur Risikominimierung, zur Steigerung der Produktivität und zur Sicherstellung der Ausrichtung der CRM-Strategie an der Unternehmensstrategie.

CRM Maturity Level pro CRM Dimension

