



## Erreichen Sie Ihre CRM-Ziele: mit dem CINTELLIC CRM-Wirkungskompass

Bestimmt kennen Sie das auch: **Mit Ihren CRM-Aktivitäten müssen eindeutig messbare ökonomische Erfolge entlang des Kundenlebenszyklus erzielt werden** (Steigerung Neukundenquote, Umsatz- und Ertragssteigerung im Bestandskundenmanagement, Steigerung der Kundenloyalität, höhere Effizienz in den Kundenmanagementprozessen). Dafür braucht es eine moderne CRM-Infrastruktur, in deren Zentrum ein Marketing Automation System steht. Entsprechende Projekte werden aufgesetzt, eine neue Lösung wird implementiert, erste Kampagnen werden ausgespielt. Nach der Startphase tritt meist schnell Ernüchterung ein, wenn die Kampagnen nicht den gewünschten ökonomischen Erfolg zeigen oder die geplante Nutzung der Marketing Automation Lösung die Organisation nicht durchdringt.

Denn in der Realität zeigt sich immer wieder, dass Kundenmanagement-Projekte (insbesondere mit Fokus auf Einführung neuer Technologie) nicht den für die Investition zu Grunde gelegten Business Case realisieren. Die Ursache liegt meist darin, dass bei der Priorisierung der Themen und der Umsetzung der einzelnen Maßnahmen nicht konsequent über den jeweiligen Wirkungsbeitrag gesteuert wird. So werden vor allem in der Phase nach der Technologie-Einführung Quick Wins und damit verbundene Katalysator-Effekte für das gesamte Konzept liegen gelassen.

## Was genau bietet CINTELLIC an?

Damit es gar nicht erst soweit kommt, arbeitet CINTELLIC mit der Methode des CRM-Wirkungskompasses. Konkret bedeutet das, dass CINTELLIC nach einem Marketing Automation Implementierungs-Projekt Ihre aktuelle Marketing Automation Organisation analysiert und im Hinblick auf den Wirkungsgrad bzw. Erfolgsbeitrag bewertet.

- Gemeinsame Bewertung (Messung), ob die geplanten Ziele/ Mehrwerte seit Abschluss des Marketing Automation Projektes erreicht wurden – auf Ebene der einzelnen Initiativen
- Gemeinsame Ableitung von Handlungsempfehlungen, die eine künftige Zielerreichung ermöglichen.

Basis für diese Analyse ist ein standardisiertes und erfolgreich eingesetztes Analyse-Tool, das sowohl Ihre CRM-Organisation wie auch einzelne CRM-Maßnahmen durchleuchtet und Optimierungspotenziale in Form von konkreten Handlungsempfehlungen aufzeigt.

Start der Wirkungsanalyse ist die Messung des Wertbeitrages pro Maßnahme (z.B. Anspracheart, Kampagnenart oder Einzelkampagne) nach der Umsetzung des Marketing Automation Einführungsprojektes. Anschließend werden die eingeführten Strukturen (fachlich, technisch und organisatorisch) in den relevanten Dimensionen durchleuchtet:

- Datenmanagement (Datenbereitstellung- und Qualität)
- Data Insights
- Prozesse des operativen Kundenmanagements (Planung, Freigabe, Durchführung)
- Technologie-Einsatz und Automatisierung
- Kundenorientierung und Ansprachekonzepte
- Kanalorchestrierung
- Reporting & Erfolgsmessung
- CRM-Organisation
- Mitarbeiter

Innerhalb dieser Dimensionen werden auf Basis der Analyseergebnisse konkrete Handlungsempfehlungen abgeleitet, die direkt umsetzbar sind. Die CINTELLIC Experten begleiten Sie natürlich auch bei der Erarbeitung, Umsetzung und Erfolgsmessung der Maßnahmen.

Durch das standardisierte Vorgehen von CINTELLIC fokussieren Sie sich hierbei auf die tatsächlich wertstifteten Maßnahmen und berücksichtigen bei der Priorisierung Synergieeffekte und Abhängigkeiten zwischen den Maßnahmen.

## Was erhalten Sie im Detail?

Unser standardisiertes Projektvorgehen gliedert sich in drei Hauptphasen mit verschiedenen Arbeitspaketen:

### Phase I: Erstmessung des Wirkungsgrades

- Ermittlung des aktuellen Wirkungsgrades der CRM-Maßnahmen
- Abgleich mit den Plan-Werten

### Phase II: Durchführung Wirkungskompass

- Durchleuchten der relevanten Strukturen und Prozesse
- Handlungsfelder identifizieren
- Konkrete Maßnahmen ableiten
- Zeitliche Planung der Maßnahmen

### Phase III: Regelmäßige Erfolgsmessung

- Erfolgsmessung und Erhebung des Wirkungsbeitrages für die umgesetzten Maßnahmen
- Identifizierung von weiteren Handlungsfeldern und Ableitung von Gegenmaßnahmen

### Das Ergebnis

Sie erhalten einen Wegweiser mit Handlungsoptionen, mit dem Sie Ihre CRM-Maßnahmen und Organisation noch besser auf die Erreichung Ihrer Ziele ausrichten können. Zudem erhalten Sie ein Monitoring, mit dem sich regelmäßig Wirkungsgrad und Erfolgsbeitrag Ihrer CRM-Aktivitäten reporten lassen.

## Wann erhalten Sie die gewünschten Ergebnisse?

Der Einsatz des CINTELLIC Wirkungskompasses ermöglicht es Ihnen, den Wirkungsgrad Ihrer CRM-Organisation innerhalb von 10 Monaten auf Kurs deutlich zu steigern und den geplanten Business Value tatsächlich zu heben.

## Warum CINTELLIC?

Mit Hilfe von CINTELLIC passen Sie Ihre Organisation und die operativen Kampagnenmanagementprozesse perfekt an Ihre neue Marketing Automation Lösung an. Die hohe Flexibilität und Skalierbarkeit des System-Designs ermöglicht es Ihnen schnell auf neu Entwicklungen am Markt oder veränderte Kundenerwartungen zu reagieren.

- Unsere tiefe Kenntnis der relevanten Systeme am Markt bietet Ihnen die Chance, Ihre fachlichen Anforderungen optimal auf der neuen Marketing Automation Plattform umzusetzen.
- CINTELLIC bietet Best Practices und langjährige branchenübergreifende Projekterfahrung bei der Umsetzung und Weiterentwicklung von Marketing Automation Systemen.
- CINTELLIC bietet out-of-the box Umsetzungspakete zur Realisierung der relevanten Strukturen (organisatorisch, fachlich und technisch), die sich leicht an Ihre individuellen Anforderungen und Rahmenbedingungen anpassen lassen.
- Ein Pool aus Fachexperten, die das notwendige Tool-, Fach- und Branchen Know-How mitbringen, unterstützt Sie über den kompletten Projektverlauf und stellt sicher, dass die neu aufgesetzten Prozesse wirksam werden.
- Eine regelmäßige Wirkungsmessung stellt sicher, dass Ihr Marketing Automation System langfristig Resultate erzielt

## Ansprechpartner



**Dr. Jörg Reinnarth**  
*Geschäftsführer*  
CINTELLIC Consulting Group  
info@cintelllic.com



**Alexander Faber**  
*Portfoliomanager*  
CINTELLIC Consulting Group  
info@cintelllic.com

Cintelllic im Social Web



**Cintelllic GmbH**  
Remigiusstraße 16  
53111 Bonn  
t +49 228 92 65 18 20  
info@cintelllic.com  
www.cintelllic.com

## Über CINTELLIC

Die 2010 gegründete CINTELLIC Consulting Group ist eine auf digitales Kundenmanagement spezialisierte Unternehmensberatung, die ihre Klienten vom ersten Konzept bis zur Umsetzung in der Praxis ganzheitlich begleitet. An den Standorten in Bonn, Frankfurt/M und München arbeiten mehr als 70 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Zu den Klienten zählen DAX-Konzerne, führende mittelständische Unternehmen und insbesondere zahlreiche sogenannte „Hidden Champions“ mit den Branchenschwerpunkten Banken und Versicherungen, Telekommunikation, IT, Medien, Unterhaltung, Handel, E-Commerce, Versorger und Logistik.

[www.cintelllic.com](http://www.cintelllic.com)

## #jointheteam

CINTELLIC befindet sich auf Wachstumskurs. Vielleicht mit Ihnen? Jetzt Stellenanzeigen entdecken und bewerben!

<https://www.cintelllic.com/stellenangebote/>

