

Customer Relationship Management

Hauptseminar im WS 03/04

Neue Ansätze im IT-Service-Management-
Prozessorientierung (ITIL/eTOM)

Thema:
Customer Relationship Management
in eTOM

Name: Wen-Wang Wu

Betreuer: Iris Hochstatter

Customer Relationship Management

Überblick:

1. Motivation
2. Customer Relationship Management in eTOM aus der Sicht von Level 1
3. Level 2 und Level 3 Prozesse von Customer Relationship Management
4. Erläuterung der Prozess Flows anhand BMW Extranet Szenario als konkretes Beispiel
5. Mögliche Toolunterstützungen
6. Kritik und Diskussion

Customer Relationship Management

1. Motivation

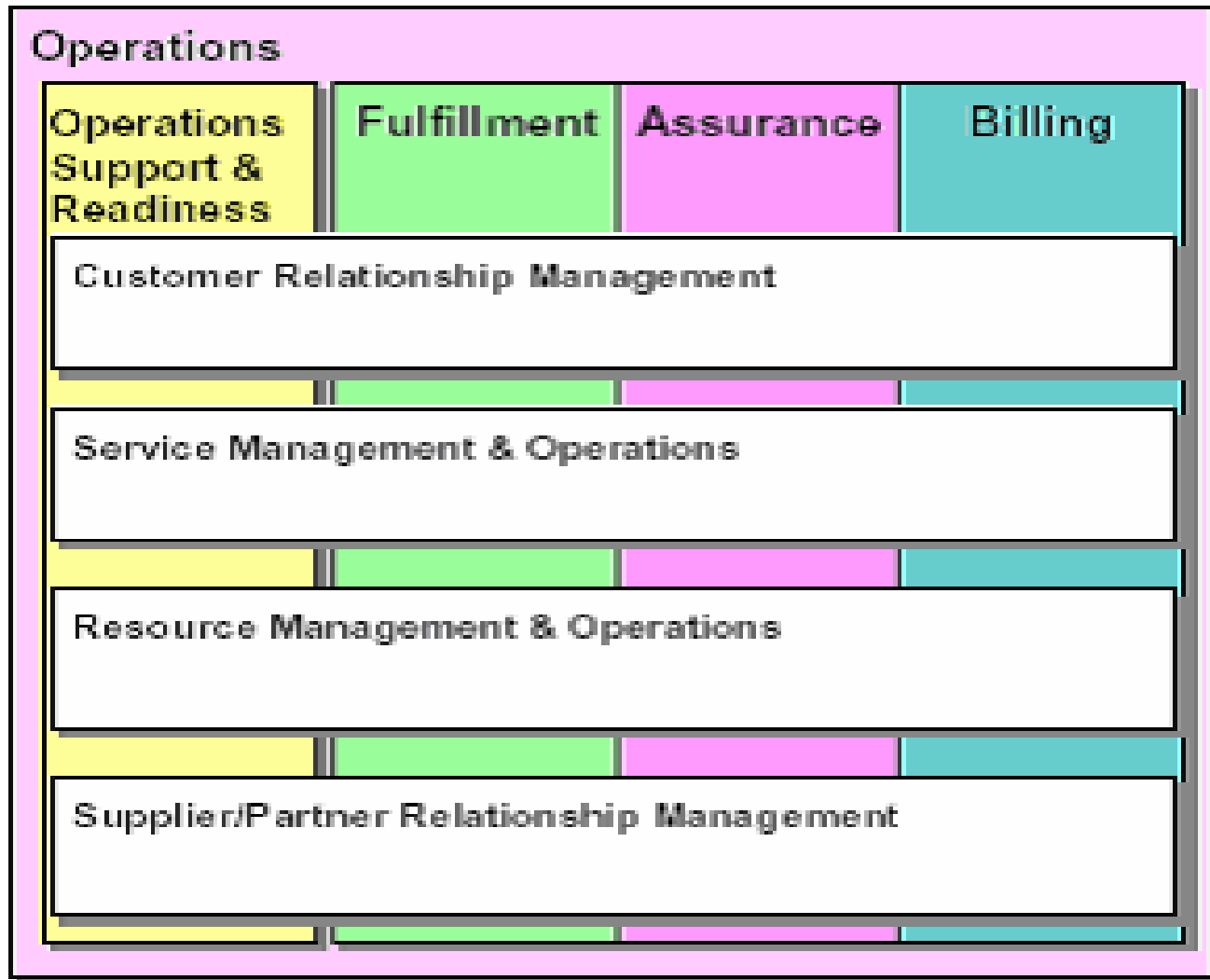
Die **Definition:**

Kenntnisse über Bedürfnisse der Kunden und Beziehungen mit Kunden.

Das **Ziel:**

Wichtige Prozesse identifizieren.

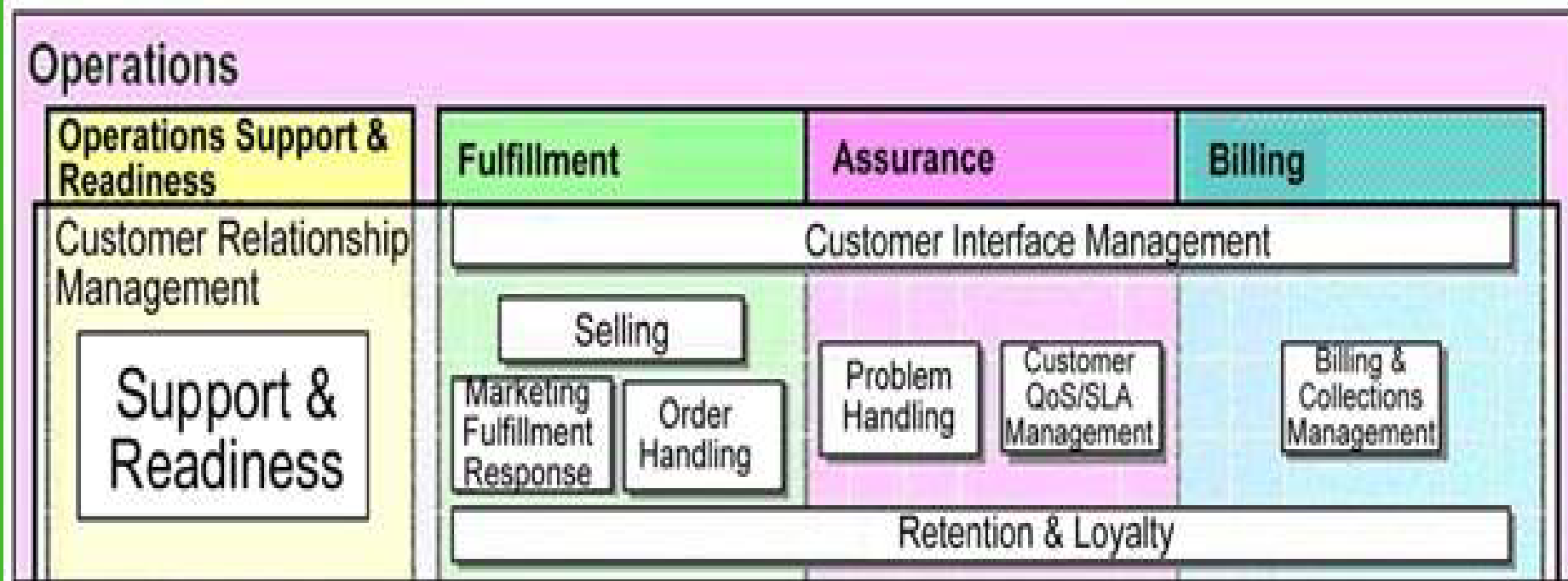
CRM aus der Sicht von Level 1



Level 2 und Level 3 Prozesse von CRM

Level 2 Prozesse:

gement', WS 03/04



Level 2 und Level 3 Prozesse von CRM

3.1 Support & Readiness (Unterstützung und Bereitschaft): die anderen Prozesse in CRM mit Informationen und Materialien zu unterstützen.

3.2 Customer Interface Management (Kundenschnittstelle)

3.2.1 Kundenkontaktverwaltung

3.2.2 Behandlung von Kundenanfragen

3.2.3 Bericht und Analyse über Kundenanfragen und Kundenkontakt (für andere interne Prozesse)

Level 2 und Level 3 Prozesse von CRM

3.3 Marketing Fulfillment Response (Marketing Erfüllung)

3.3.1 Marketingverwandtes Material ausgeben und verteilen

3.3.2 Ergebnisse von Marketingkampagnen verfolgen

Level 2 und Level 3 Prozesse von CRM

3.4 Selling (Verkauf)

3.4.1 Potentielle Kunden verwalten

3.4.2 Kunden erziehen (über Risiko und Aufwand
Bewußtsein beim Kunden schaffen)

3.4.3 Verkauf verhandeln (Preise, Service Level,
Konditionen und Rabatte)

3.4.4 Kundendaten sammeln

3.4.5 Zusatzverkauf (nach Analyse passende Produkte
anbieten)

Level 2 und Level 3 Prozesse von CRM

3.5 Order Handling (Aufträge behandeln)

- 3.5.1 Lieferbarkeit/Ausführbarkeit vor dem Vertragsabschluss überprüfen (bei Sonderausführungen)
- 3.5.2 Kreditwürdigkeit abschätzen und Kredit vergeben
- 3.5.3 Aufträge annehmen und erteilen
- 3.5.4 Auftrag verfolgen und Terminverzögerung behandeln
- 3.5.5 Auftrag unter Berücksichtigung der Kundenreaktion abschließen

Level 2 und Level 3 Prozesse von CRM

3.6 Problem Handling (Probleme behandeln)

3.6.1 Problem eingrenzen und Lösung einleiten

3.6.2 Problem an andere interne Prozesse berichten

3.6.3 Problem verfolgen und verwalten

3.6.4 Problem abschließen (nach überprüfter Kundenzufriedenheit)

Level 2 und Level 3 Prozesse von CRM

3.7 Customer QoS/SLA Management

(Service Qualitätsniveau Management)

3.7.1 QoS Performance an Kunden abschätzen

(gelieferte Dienstgüte mit Vertrag vergleichen)

3.7.2 QoS/SLA Verletzung behandeln

(Kunden und interne Prozesse über die SLA Verletzung sowie Instandhaltungsarbeit informieren)

3.7.3 Berichterstattung (QoS Performance an Kunden berichten)

Level 2 und Level 3 Prozesse von CRM

3.8 Billing & Collections Fulfillment (Rechnungsmanagement)

3.8.1 Rechnungsanfragen behandeln

3.8.2 Preis, Nachlass und Rabatt anbringen

3.8.3 Rechnung ausstellen und versenden

3.8.4 Kundenrechnungen verwalten

3.8.5 Zahlungen verwalten

Level 2 und Level 3 Prozesse von CRM

3.9 Kundenerhaltung und Kundenloyalität

3.9.1 Kundenbeziehung aufbauen und evt. beenden

3.9.2 Kunden verstehen/Analyse der allgemeinen Kundentrends (relevante Informationen über Kunden sammeln)

3.9.3 Kundenrisiko analysieren und behandeln

3.9.4 Kundenprofile spezifizieren/Analyse der einzelnen Kundenprofile und Anpassung an die einzelnen Kundenbedürfnisse

3.9.5 Kundenzufriedenheit überprüfen

Prozess Abläufe mit BMW Extranet

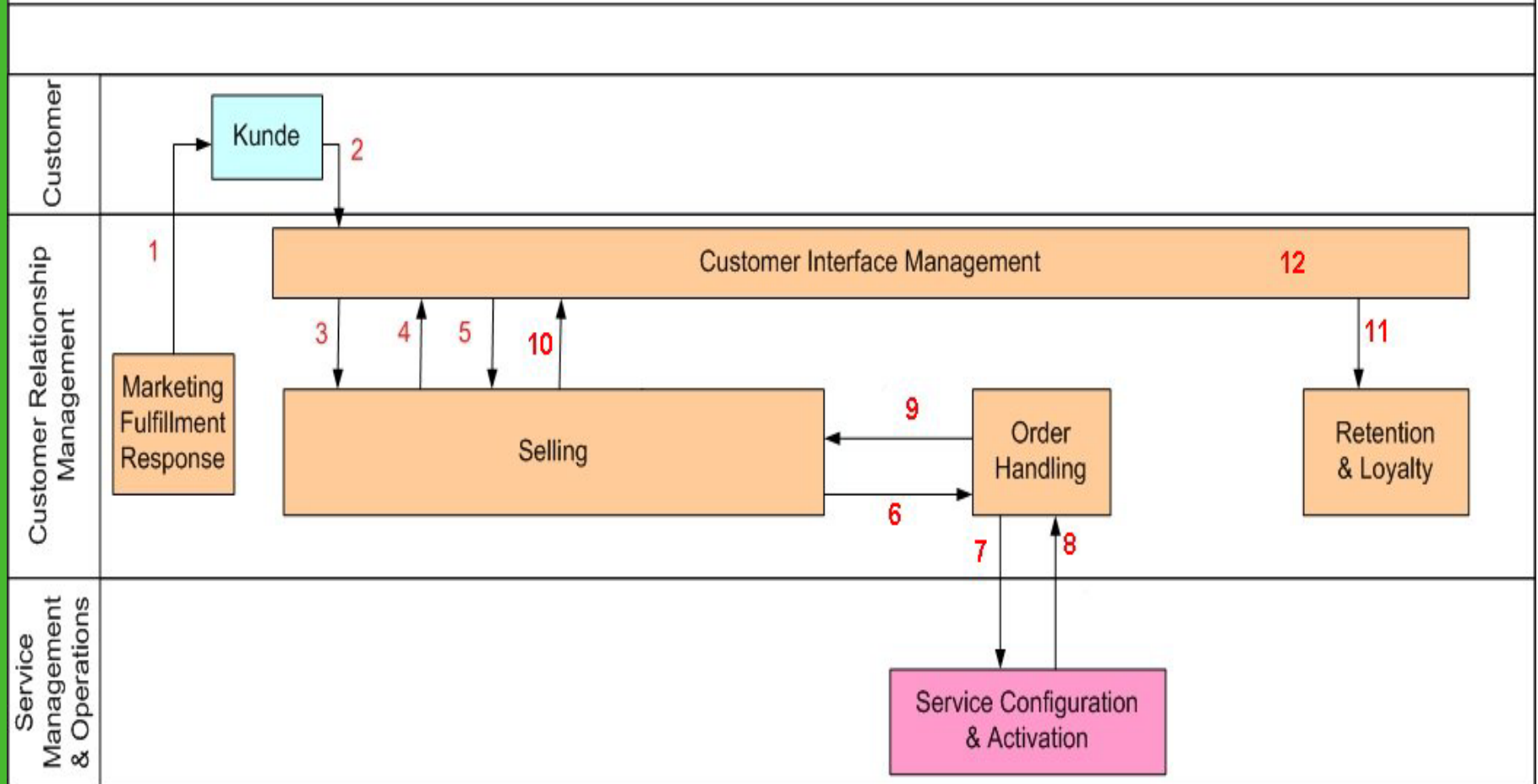
4. Erläuterung der Prozess Flows anhand BMW Extranet Szenario als konkretes Beispiel

Mit den drei Kunden-Operationsprozessen:

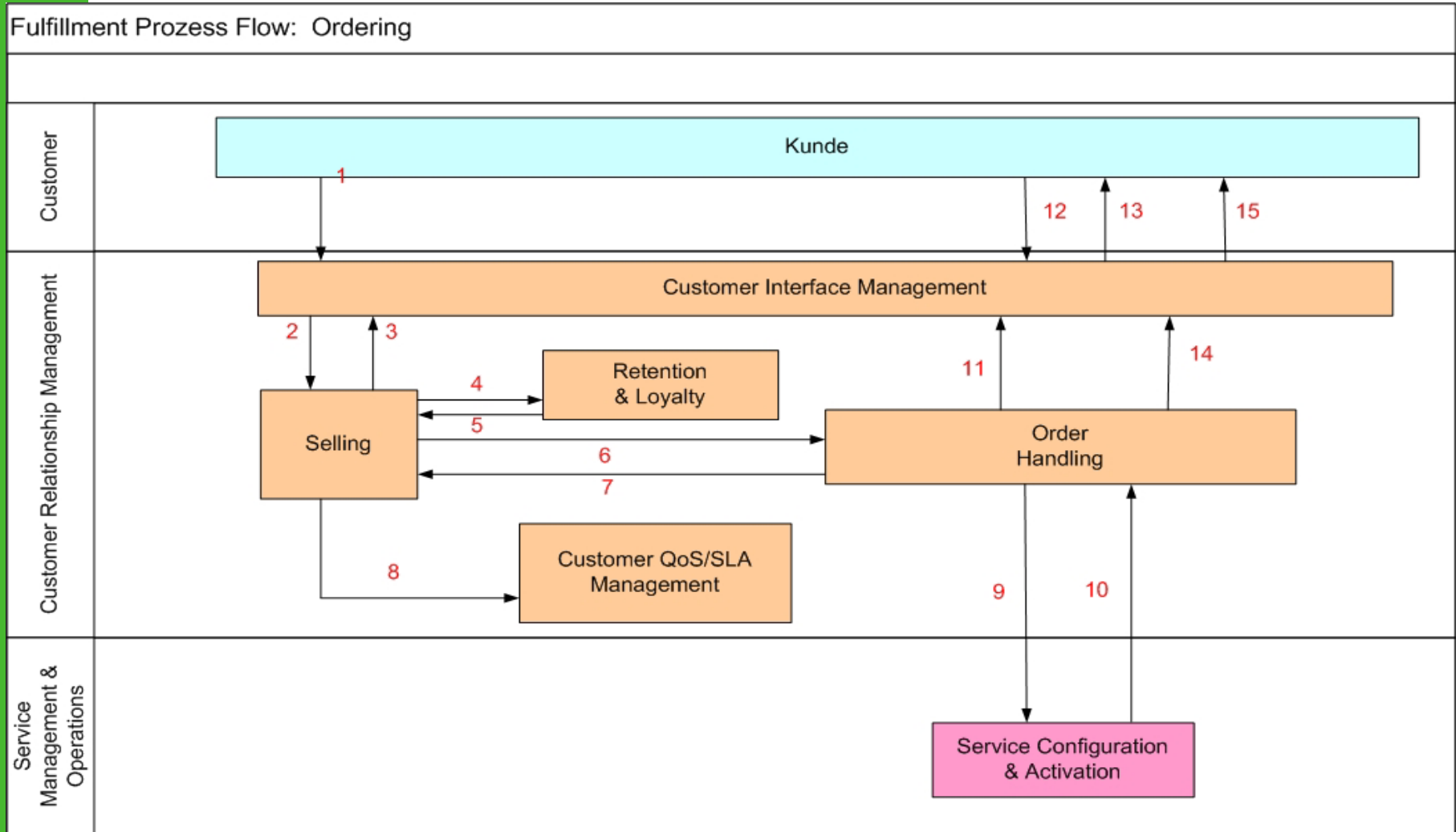
- Fulfillment
- Assurance
- Billing

Fulfillment

Fulfillment Prozess Flow: Pre-Sale



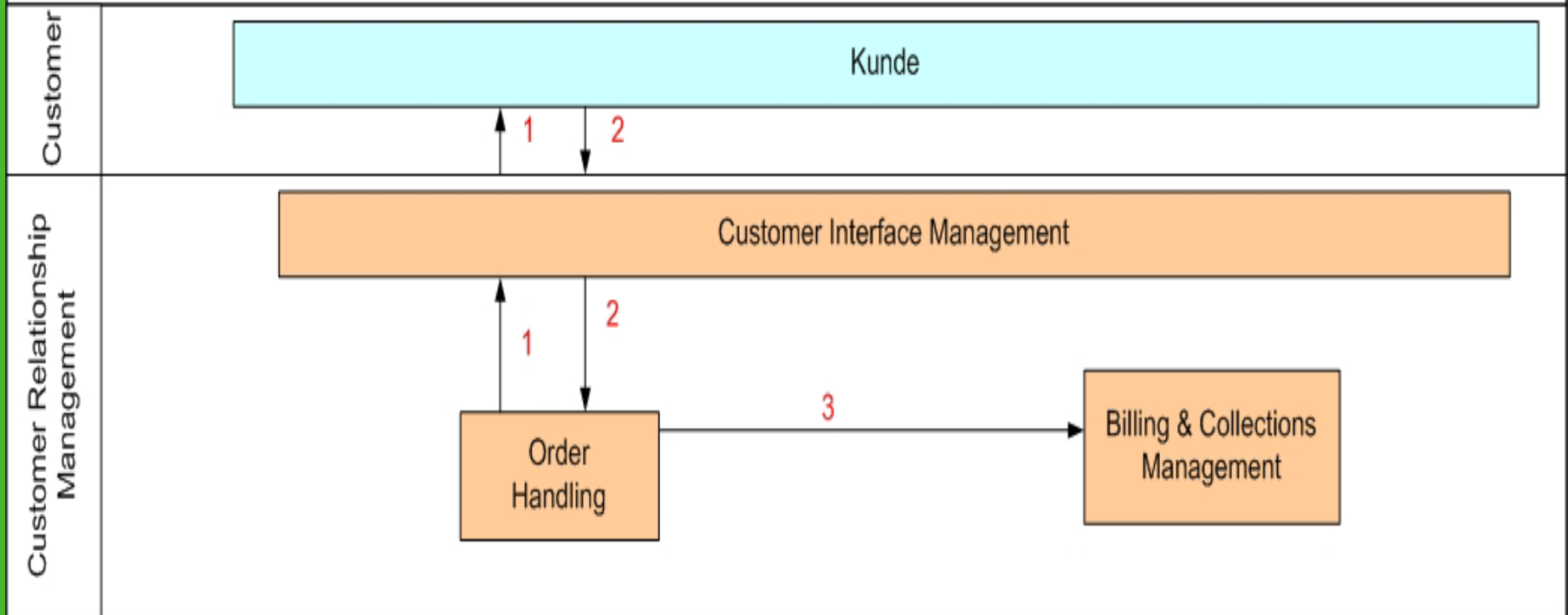
Fulfillment



Fulfillment

04

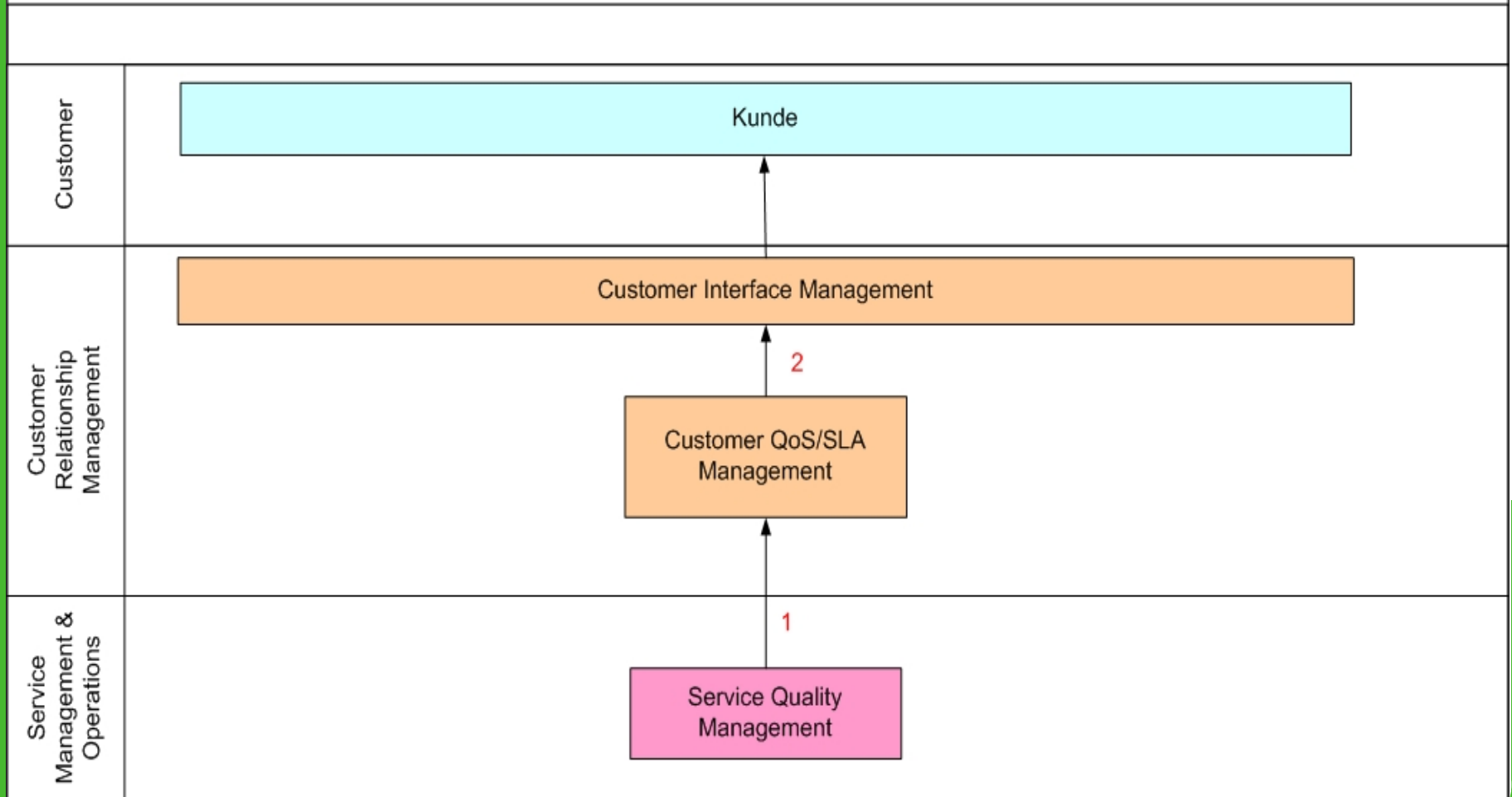
Fulfillment Prozess Flow: Post - Ordering



Hau

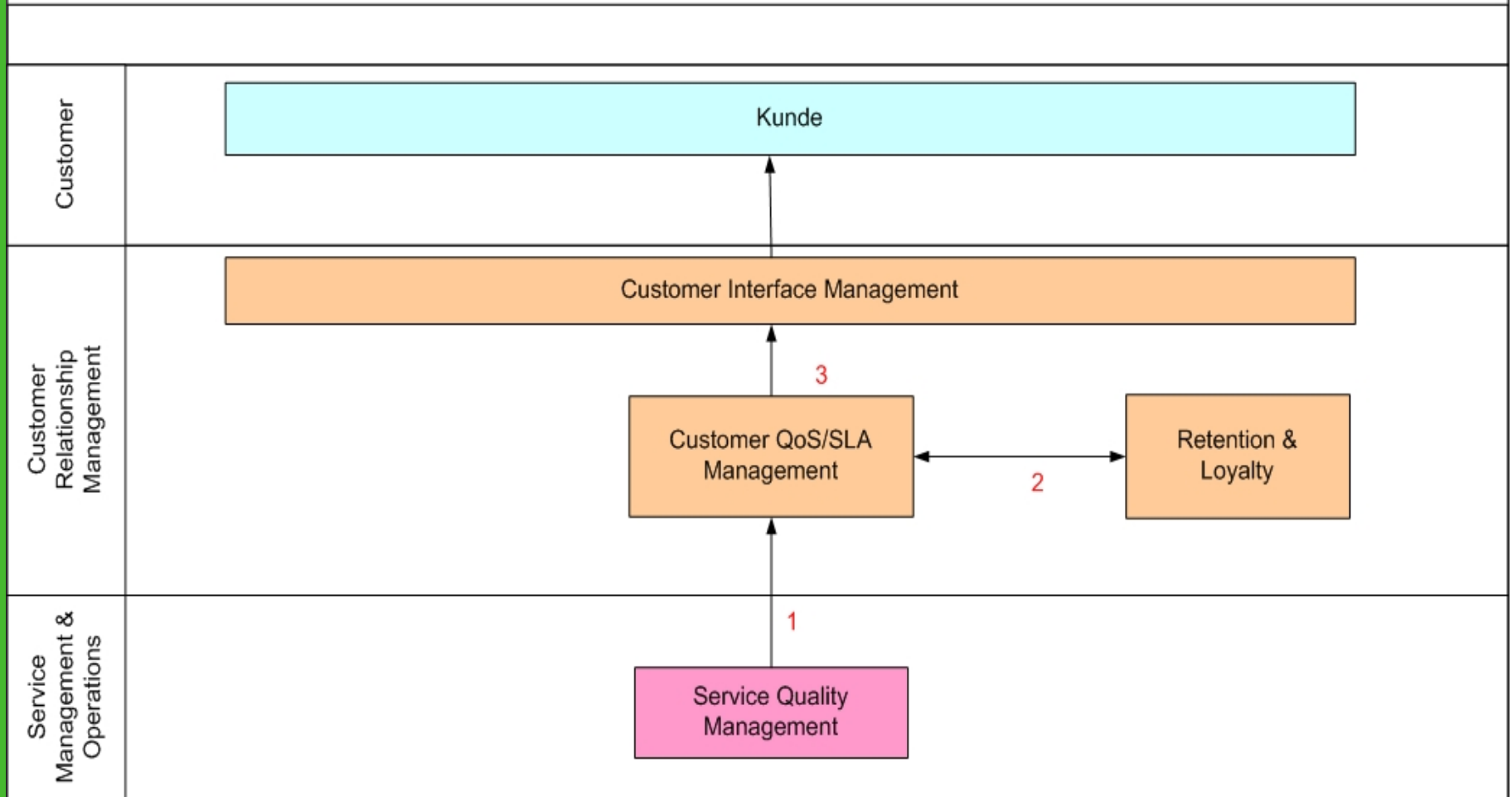
Assurance

Assurance Prozess Flow: Normalfall



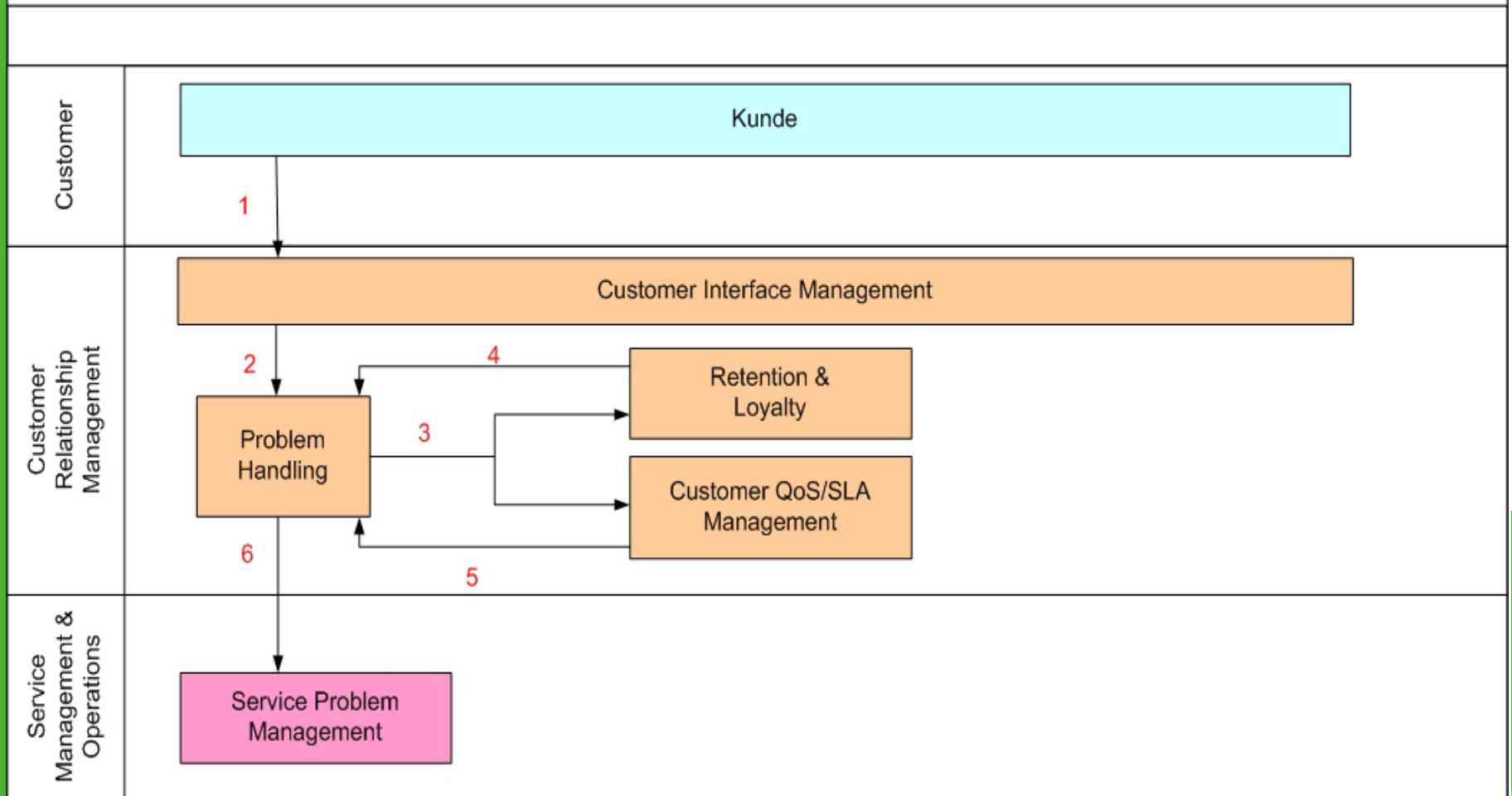
Assurance

Assurance Prozess Flow: Alarmfall



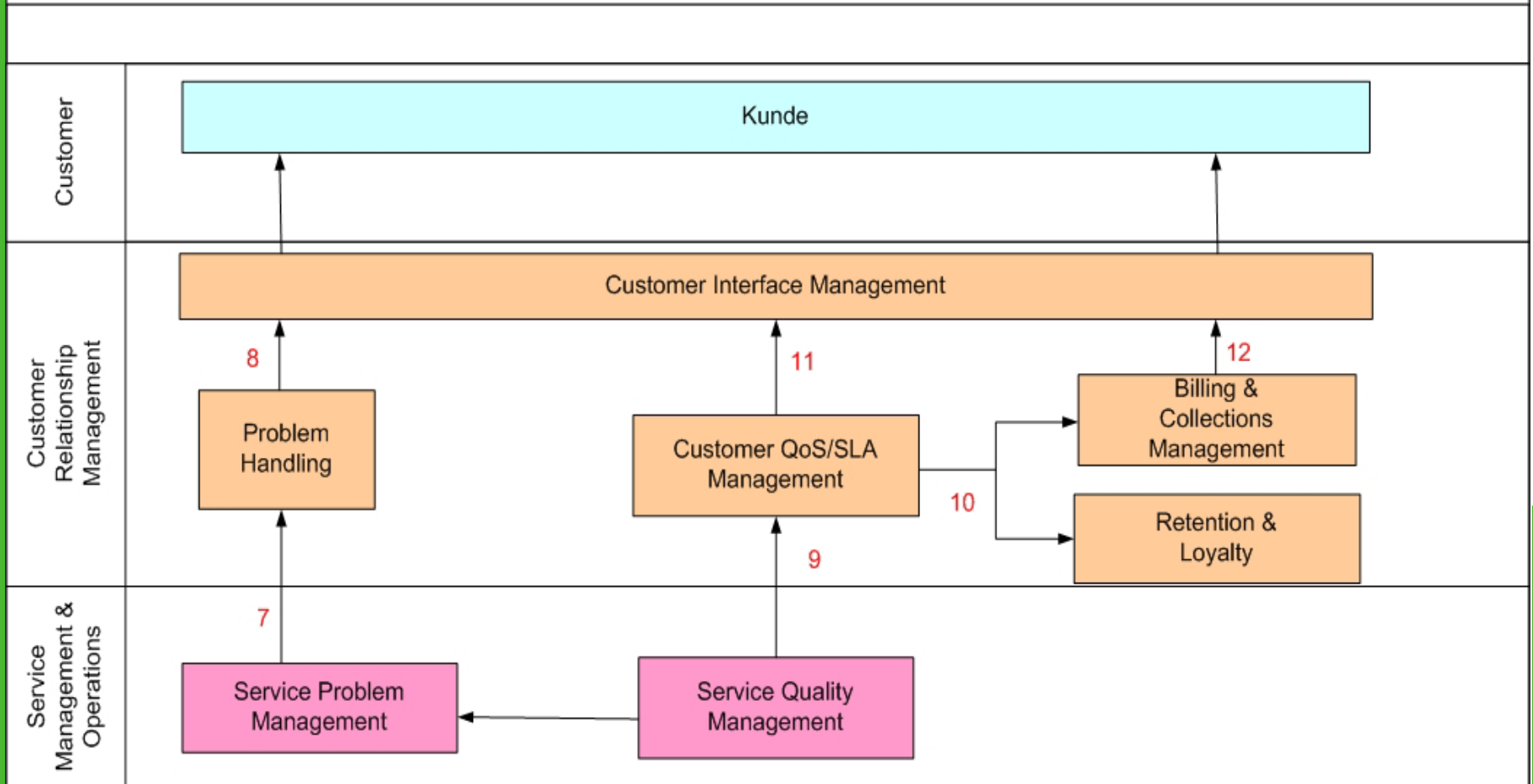
Assurance

Assurance Prozess Flow: SLA Verletzung Problem zur Behandlung weiterleiten



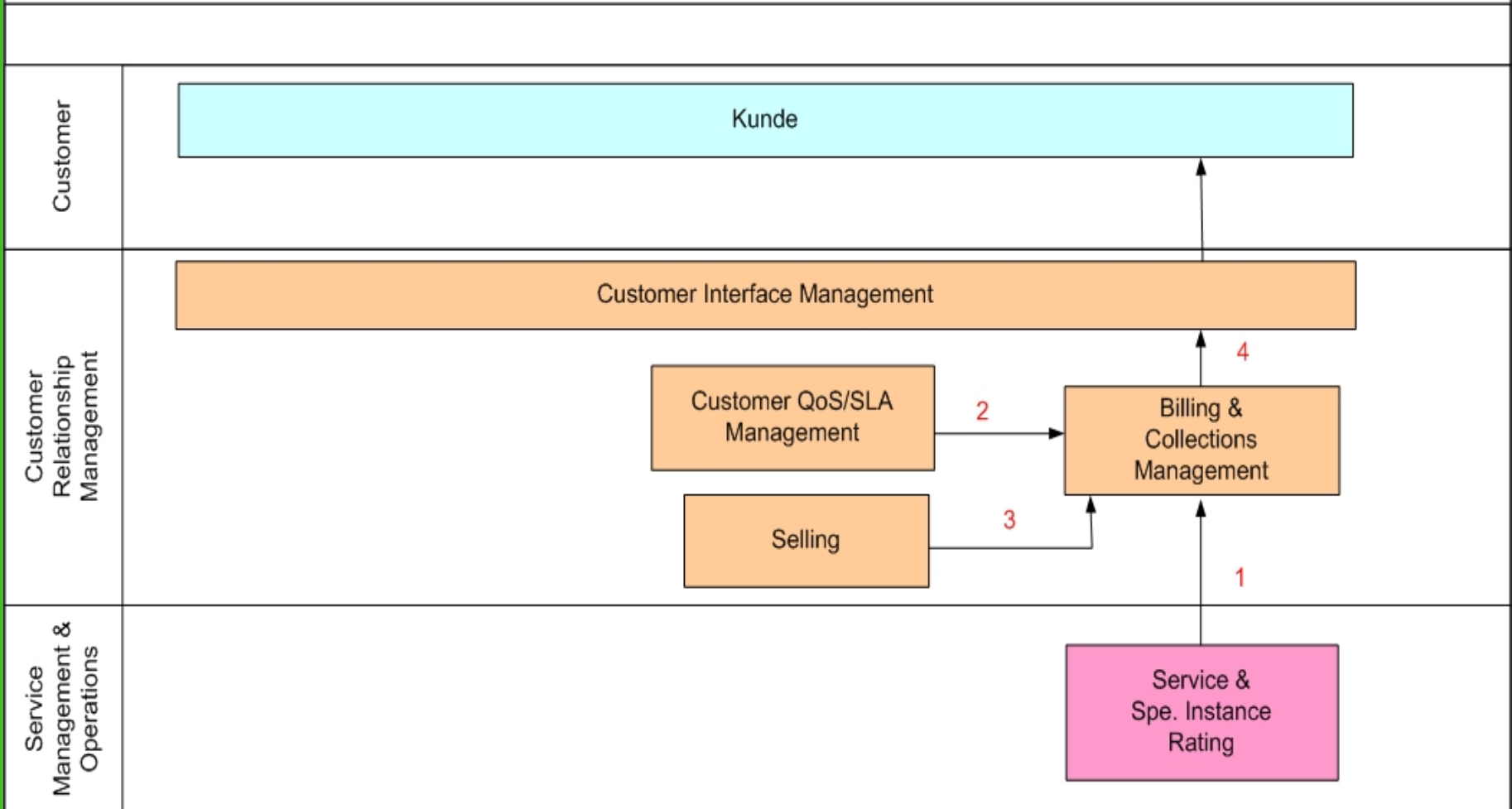
Assurance

Assurance Prozess Flow: SLA Verletzung Problem Resolution



Billing

Billing Prozess Flow:



Mögliche Toolunterstützung

5.1 Customer Network Management System (CNM)

Funktionen:

- Datenvolumen (im Datenverkehr)
- Topologie (aktuelle Statusinformationen)

Mögliche Einsatzgebiete:

Für Kunden: S/P Performance Management

Für Service Provider: Service Management &
Operations

Mögliche Toolunterstützung

5.2 Realtime Information and Order Processing System (RIAS) der Firma Siemens

Funktionen:

- Auftragsbearbeitung
- Planung für benötigte Materialien
- Preise und Kostenvoranschlag

mögliche Einsatzgebiete:

- Auftragsbehandlung (3.5)
- Support Selling (3.1)

Mögliche Toolunterstützung

5.3 Analytisches CRM in mySAP CRM und mySAP

Business Intelligence (mySAB BI)

Analytisches CRM = Data Warehouse / Data Mining

Funktionen:

- Messen (Kundenprofitabilität, Kampagnenerfolg)
- Vorhersagen (Verhaltensmuster von Kunden und Marktentwicklung)
- Planen (Kampagnenplanung, Geschäftsplanung)
- Optimieren (dem richtigen Kunden zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Produkte anbieten)

Mögliche Toolunterstützung

mögliche Einsatzgebiete:

- Marketing Fulfillment Response (3.3)
- Selling (3.4)
- Retention & Loyalty (3.9)

Customer Relationship Management

6. Kritik und Diskussion

- Viele Zwischenschritte
- Vage Beschreibung von eTOM
- Redundanz (Support Marketing Fulfillment und Manage Campaign)
- Widerspruch der Dokumente (widersprüchliche Darstellung in Addendum D und Addendum F)