

CRM Capabilities Workshop

► Klare Entscheidungsgrundlage für Ihre CRM-Plattform

- **CRM-Zielbild für SAP CRM V2 entwickeln**
- **Relevante CRM-Capabilities priorisieren**
- **Fundierte Basis für die Systementscheidung**

Version 03.2026

Herausforderung

CRM wird im industriellen B2B zunehmend zu einer strategischen Fähigkeit. Kundenreisen werden komplexer, Entscheidungszyklen länger und mehr Stakeholder sind involviert. Gleichzeitig steigen die Anforderungen an Datenqualität, Integration und Governance.

Viele CRM-Initiativen scheitern jedoch nicht an der Technologie, sondern am fehlenden gemeinsamen Zielbild. CRM wird häufig als IT-Projekt gestartet statt als Business-Thema. Unterschiedliche Erwartungen von Vertrieb, Service, IT und Regionen führen zu unklaren Prioritäten und begrenzter Akzeptanz.

Im SAP-Umfeld stellt sich zusätzlich die Frage, **wie eine zukünftige CRM-Architektur rund um SAP CRM V2 optimal aufgebaut werden kann.**

Konfiguration

Der Workshop wird auf Ihre Organisation abgestimmt und umfasst typischerweise:

- Bewertung der CRM-Reife und strategischen Ziele
- Ableitung relevanter CRM-Capabilities
- Diskussion zentraler Spannungsfelder und Prioritäten
- Einordnung relevanter CRM-Plattformansätze
- Vorbereitung einer strukturierten CRM-Evaluation

Unsere Leistungen

- Vorbereitung und Moderation des Workshops
- CRM Self-Assessment zur Standortbestimmung
- Analyse von Zielen, Pain Points und Use Cases
- Priorisierung der relevanten CRM-Capabilities
- Diskussion von Architektur- und Plattformoptionen
- Dokumentation der Ergebnisse und Empfehlungen

Lösungsansatz

Der **CRM Capabilities Workshop** schafft einen strukturierten Denkraum für Business und IT, um Ziele, Anforderungen und Prioritäten zu klären und eine Perspektive für **SAP CRM V2** zu entwickeln.

Als Teil unseres **Signature Service** unterstützen wir Unternehmen dabei, CRM strategisch auszurichten und eine fundierte Grundlage für eine zukünftige **SAP CRM V2 Architektur** zu schaffen.

Auf Basis unseres **CRM Guidance Framework** analysieren wir:

- Geschäftsziele, Pain Points und Use Cases entlang der Customer Journey
- benötigte CRM-Capabilities für Sales und Service
- Zielarchitektur und Integrationsanforderungen

Ein Online-Self-Assessment dient als Vorbereitung und wird im Workshop gemeinsam reflektiert.

Ihr Mehrwert

- Gemeinsames Verständnis der CRM-Ziele
- Klar priorisierte Anforderungen für die Systemwahl
- Transparenz über Zielkonflikte zwischen Business und IT
- Strukturierte Vorbereitung einer CRM-Evaluation
- Reduktion von Investitionsrisiken

SAP CRM V2 steht für die nächste Generation von CRM im SAP-Ökosystem - mit moderner Plattformarchitektur, stärkerer Datenintegration und KI-gestützten Funktionen.

Paketpreis: CHF 24'000.00
inkl. Vorbereitung, Self-Assessment, moderiertem Workshop und Ergebnisdokumentation.

Kontakt

Wir unterstützen Sie dabei, CRM als strategischen Erfolgsfaktor für Vertrieb, Service und Kundenbindung zu entwickeln.

Hartmut Rausch
Principal Business Consultant

+41 71 950 55 55
hartmut.rausch@onerresource.com

Mehr zu onerresource:
onerresource.com

onerresource AG
Zürcherstrasse 65
9500 Wil (SG)