

CLIENT FIRST*

Das CRM-Programm von
PricewaterhouseCoopers Schweiz

Dr. Michael Flaschka
CRM-expo Nürnberg
5. November 2008

*connectedthinking

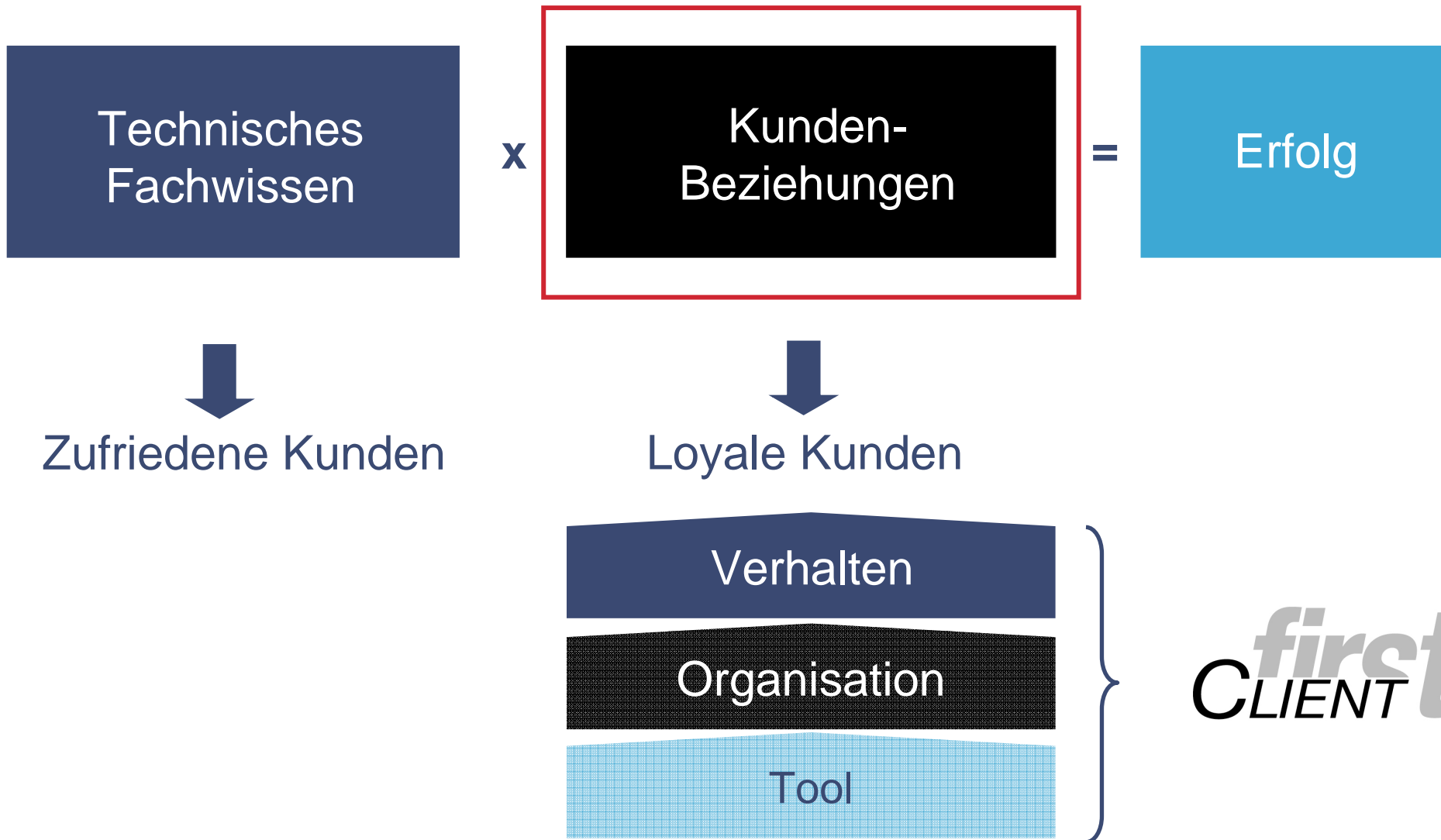
PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Unsere Kurzbeschreibung

PricewaterhouseCoopers (PwC) bietet börsenkotierten Unternehmen und Privatgesellschaften branchenspezifische Lösungen in drei Bereichen an: Wirtschaftsprüfung, Steuer- und Rechtsberatung sowie Wirtschaftsberatung.

Dank vernetztem Wissen und der Erfahrung von mehr als 146'000 Mitarbeitenden in 150 Ländern schafft PricewaterhouseCoopers Vertrauen und Mehrwert für Kunden und deren Stakeholders.

Unsere einfache Formel für Erfolg



Eckdaten des CLIENT FIRST Projekts

- Initialisierung: August 2004
Abschluss: November 2007
- Holistischer Ansatz: Verhalten – Organisation – Tool
- CRM Tool: BSI CRM
- Investitionsvolumen (CHF): ca. 2.5 Mio CHF cash-out
ca. 3 Mio CHF interner Aufwand
- Anzahl Benutzer: 2'500 Mitarbeiter von PwC Schweiz
- Internationales Referenzprojekt innerhalb PwC Netzwerk

Wir haben viele 'best practice'
Beispiele, doch setzen wir diese nicht
konsistent um.

In anderen Worten,
wir müssen 'best practice' zu
'daily practice' machen.

Wir wissen, welches Verhalten für den Kunden am wichtigsten ist

Der Kunde erwartet von uns, dass wir...

... gut zuhören und uns um ihn kümmern

... uns nach seinen Bedürfnissen richten

... bei Bedarf zur Stelle sind

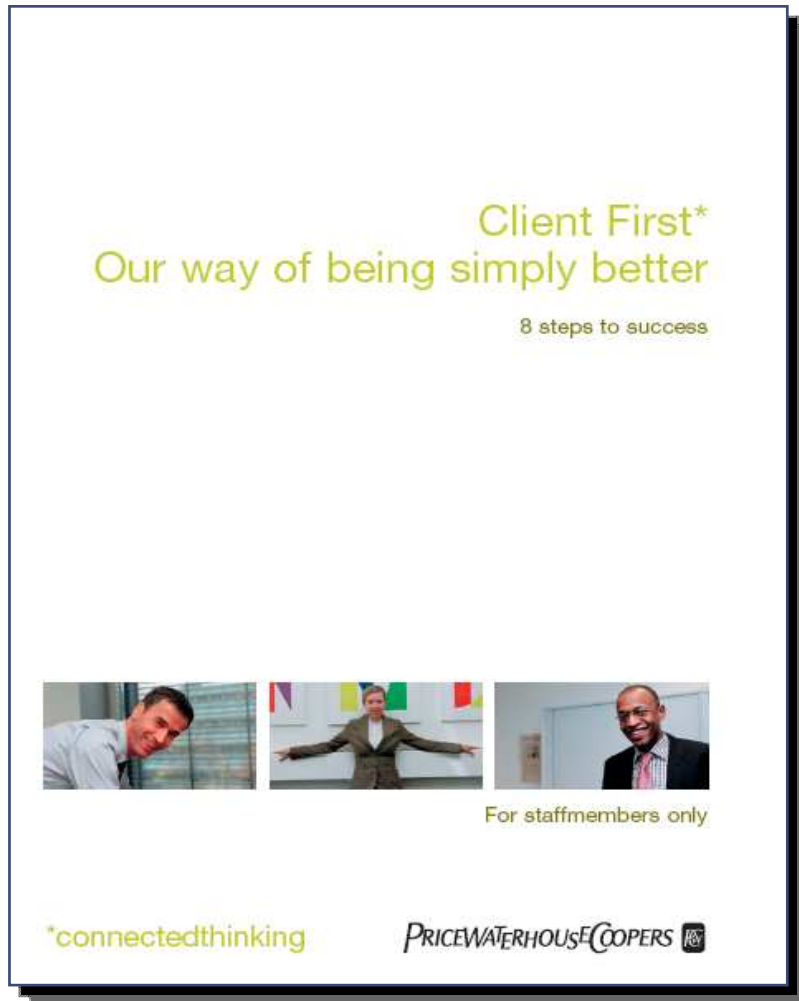
... die Dinge beim Namen nennen

... um eine langfristige Beziehung bemüht sind


... Erkenntnisse liefern, die ihm neu sind

... zu seinem beruflichen und persönlichen Erfolg beitragen

Wir wissen, was der Kunde von uns erwartet



Client First*
Our way of being simply better
8 steps to success



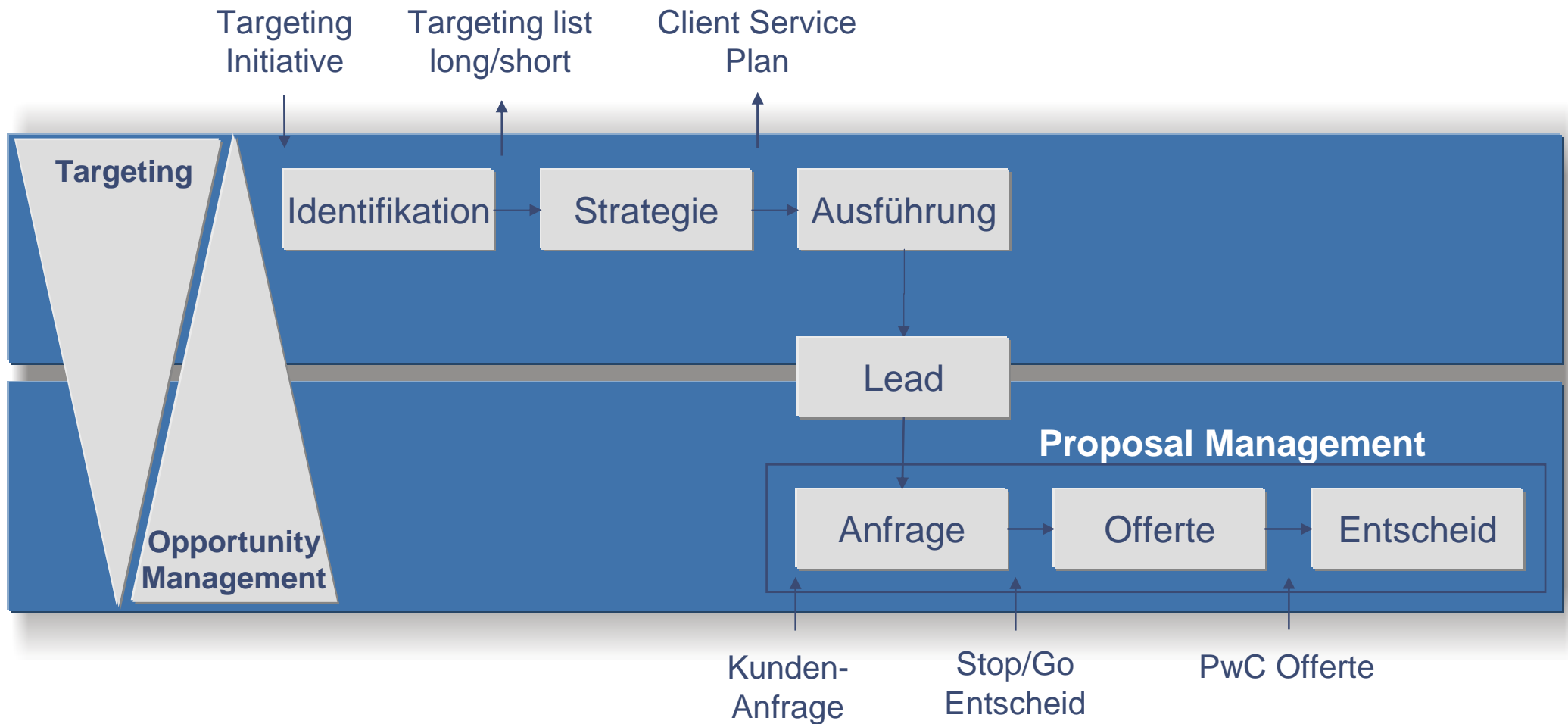
For staffmembers only

*connectedthinking PRICEWATERHOUSECOOPERS PwC

Der Kunde erwartet von uns, dass wir...

- **gut zuhören und uns um ihn kümmern**
- **uns nach seinen Bedürfnissen richten**
- **bei Bedarf zur Stelle sind**
- **die Dinge beim Namen nennen**
- **um eine langfristige Beziehung bemüht sind**
- **Erkenntnisse liefern, die ihm neu sind**
- **zu seinem beruflichen und persönlichen Erfolg beitragen**

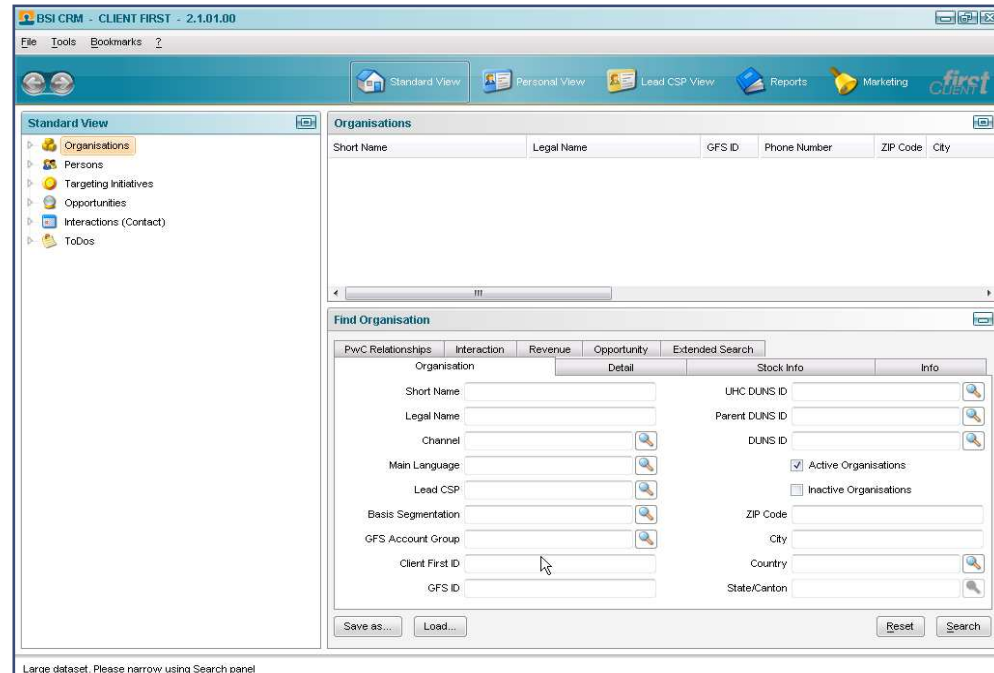
...und ein firmenweiter angewandter Verkaufsprozess werden zur täglichen Praxis



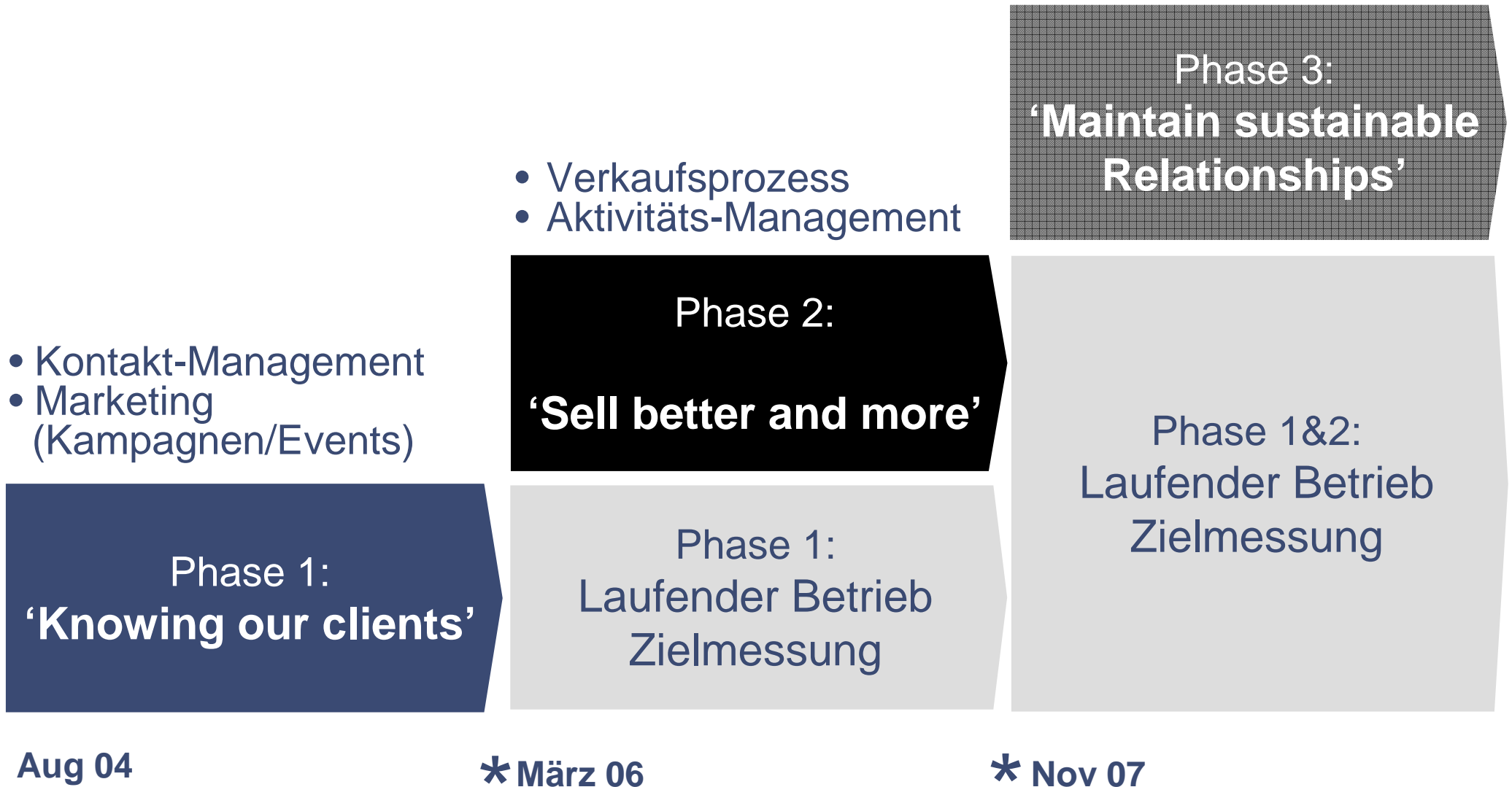
Unser CRM-Tool unterstützt diese Methodologie

- CRM tool 'CLIENT FIRST' für Kontakt-Management, Verkauf, Offertprozess, Aktivitäts-Management and Kampagnen-Management
- Datenkonsolidierung – Datenqualitäts-Management
- Ersatz bisheriger isolierter CRM-Anwendungen
- Verkaufsprozess-Management und Reporting Funktionalitäten

- 20'000 Organisationen
- 65'000 Kontakte
- Kampagnen / Events
- Targeting-Initiativen
- Geschäftsoportunitäten
- Aktivitäten



Phasenweiser Aufbau reduziert Komplexität



Nicht Organisationen
verändern sich;
sondern die Menschen in ihnen.

Erfolgsfaktoren

- Top Management Unterstützung und Involvement
- CRM-Projekt als Change Management Projekt verstehen
- Spezifische und messbare Verhaltens-Ziele
- Einfach zu verstehende CRM-Konzepte
- Benutzerfreundliches CRM-Tool
- Fokus auf Datenqualität: Daten- und Prozessintegration
- Teilprojekte mit klar definierten Zielsetzungen
- Langfristiges Engagement – der Weg ist das Ziel

Wir sind noch nicht am Ziel –
aber auf dem besten Weg.