



Oliver Krüger, freiberuflicher Unternehmensberater mit Fokus auf Customer Relationship Management und alle angrenzenden Prozesse wie z.B. Order to Cash oder Reporting.
Allgemeine Schwerpunkte: Projektmanagement, Testmanagement, Geschäftsprozessmodellierung und Implementierung von IT-Systemen (Standard on Premise, SaaS). Über 17 Jahre Beratungsexpertise in Unternehmen wie KPMG, BearingPoint, Capgemini und über 7 Jahre als selbständiger Berater.

Geboren am 16.04.1969 in Heilbronn, verheiratet, 2 Kinder, Berlin.

Studium:

1992-1996	Fachhochschule HN, Maschinenbau (Diplom Ingenieur FH)
-----------	---

Erfahrungen:

Karriere	Seit März 2011, selbständiger Unternehmensberater ok-Consulting 4 Jahre Management Consultant CapGemini, Berlin 1,5 Jahre Leiter CRM Consulting Atos Origin, Hamburg 7 Jahre Manager CRM KPMG Consulting und BearingPoint 2 Jahre Produktionsleiter Steffen Söhner GmbH
Methodenkenntnis	Projektmanagement EM Level2 Zertifizierung (Capgemini) Geschäftsprozessanalyse und -Design Projektmanagement, Implementierungen und Template Rollout, Testmanagement, Strategie (CRM, IT), CRM Prozesse B2B und B2C, CallCenter
SAP	CRM 3.1, 5.0, 5.2, 6.0, 7.0; Sales, Service, Marketing, Middleware, SAP ECC, Order to Cash Prozesse (SD, MM) IS-U, Marktkommunikation, Wechselprozesse SAP Solution Manager
HP	HP Quality Center
Sonstige CRM Anwendungen	Pivotal, Microsoft Dynamics, mSeries, Salesforce
Reporting	SAP BI, Tableau, Self Service Tools (BO)
MS Office	Access, Excel, Word, PowerPoint, MS Project
Sonstiges	Ausbildung zum Ausbilder zum KfZ Mechaniker

Sprachkenntnisse:

Deutsch	Muttersprache
Englisch	Verhandlungssicher
Französisch	Grundkenntnisse

Implementierung einer komplexen Systemlandschaft zur Unterstützung eines neu definierten Betriebswirtschaftlichen Prozesses

Funktion: Projektleiter IT Realisierung
Dauer: November ´16 – heute
Branche: Professional Services / Automotive

Beschreibung des Projektes:

Die Implementierung eines neuen betriebswirtschaftlichen Prozesses erforderte die Neugestaltung aller unterstützenden IT Systeme (Microsoft CRM, Sharepoint und SAP ERP). Zusätzlich wurde versucht, im Rahmen des Projektes neue Technologien einzusetzen (Angebotskonfigurator CPQ-Sales als Add-Inn MS CRM, SAP PO, SAP FIORI, SAP BW on HANA, SAP Self Service Tools)

Nach intensiver Fach- und IT Konzeption wurde Oliver Krüger als Projektleiter der IT Realisierung eingesetzt und kümmert sich um alle kunden-internen sowie externen Themen zur Steuerung des Projektes.

Die komplexe Projektstruktur mit 5 externen Dienstleistern und insgesamt 50 IT Projektmitarbeitern sowie die große Sichtbarkeit im Top Management prägen das Projekt. Der hybride Ansatz zwischen Wasserfall und agiler Entwicklungsvorgehensweise, der vom Kunden so gewählt wurde, sowie die hohe Integration der Systemmodule (MS CRM, Sharepoint, SAP SD, PS, MM, CO, FI, BA und weiteren) zur Bearbeitung des neuen Prozesses geben dem Projekt eine weitere Dimension an Komplexität jedoch auch große Chancen auf große Benefits durch den Einsatz von Top modernen IT Anwendungen.

CRM - Reporting Roadmap (360° Kundensicht) für den Out of Home (OoH) Eiskrem Bereich

Funktion: Business Projektleiter und SME für Prozesse und KPIs
Dauer: Juli ´16 – heute
Branche: FMCG

Beschreibung des Projektes:

Durch die Implementierung der neuen CRM Anwendung wurden im OoH Top Management schnell Erwartungen an ein zentrales Reporting geschaffen. Zur Steuerung des Europa- aber auch lokalen Geschäftes mit den nun zentralisierten und überhaupt verfügbaren Daten wurde eine ganzheitliche Sicht auf den Endkunden (360° Sicht) erwartet. Außerdem hat sich die globale IT entschieden sich auf 2 neue Kernsysteme zu konzentrieren: Teradata als Datawarehouse und Tableau als Frontend Tool.

Im Rollout Projekt ist Oliver Krüger als Projektleiter Business eingesetzt und betreut folgende Bereiche: Koordination und Durchführung der Veränderung der Arbeitsabläufe in den Fachbereichen zu einem „Self-Service BI“, Definition von Prozessen für das Europäische Reporting und Definition von KPIs zur strategischen Steuerung des Eiskrem Geschäftes. Weiterhin unterstützt er im Projekt den Rollout des IT Tools, Planung der Fachbereichsaktivitäten im Projekt wie UAT, Training, Change Management und Rollout der Anwendung. Oliver Krügers Expertenteam besteht aus 3 Business Analysten, fachlich unterstützt er jedoch auch das Programmmanagement und einen weiteren Projektleiter für die Rollouts

SAP Upgrade CRM Systeme

Funktion: Projektleiter für SAP CRM Upgrade
Dauer: Januar ´16 – Juni ´16
Branche: FMCG

Beschreibung des Projektes:

Unser Kunde, ein weltweit tätiges Unternehmen der Spielzeugindustrie mit Sitz in Billund, Dänemark plante den Releasewechsel der 7 zentralen SAP Systeme. 2 davon waren SAP CRM Systeme: TradePromotion Portal, B2B CRM Backend mit der mobilen Anwendung Retail Exchange und einem B2B Webshop. Weiterhin waren Systeme zur Unterstützung der Prozesse wie TRENDS, Applikationsserver und ein BI System für Prozesse des Tradepromotion Portals dem CRM Bereich zugeordnet.

Oliver Krüger war als Projektleiter verantwortlich für die Planung, Durchführung und Produktivsetzung des SAP Upgrades der dem CRM Bereich zugeordneten Systeme. Typische Themen dieses SAP Upgrades waren hierbei Planung des Projekts, Ressourcenbeschaffung und Koordination, Steuerung des Basisteams zur Durchführung der SAP Upgrades in 4 Systemen (Sandbox, Dev., QA, Produktiv), Koordination der Testmanager für 3 Testphasen mit 30 Testern und 250 Testskripten, GoLive und Cutover Planung inklusive Sicherstellung des Betriebes dieser Hochverfügbarkeitssysteme.

Weiterhin hat Oliver Krüger den Projektleiter für die 5 SAP Systeme in den Bereichen Kommunikation und Teamleitung unterstützt. Das Team umfasste insgesamt 25 IT Stream Leads mit ca. 400 Testern.

Prozessdesign, Template Erstellung und europäischer Rollout einer mobilen CRM Anwendung (mSeries von SpringWireless) für den OoH Eiskrem Bereich

Funktion: Projektleiter, Design Authority
Dauer: November ´12 – Februar ´16
Branche: FMCG

Beschreibung des Projektes:

Unser Kunde, eine multinationales Unternehmen der Konsumgüterindustrie, hat den Bedarf erkannt seine Salesforce im Out of Home Bereich für Europa (insgesamt 13 Länder) mit einer mobilen Anwendung zur Organisation und Durchführung ihrer Kundenbesuche zu unterstützen. Sehr heterogene Prozesse und Route-to-Market Ansätze in den einzelnen Ländern mussten soweit möglich harmonisiert, trotzdem jedoch lokale Besonderheiten berücksichtigt werden. Besonderheit bei der Konzeption der Anwendung war, dass Daten von sehr vielen Quellsystemen mit unterschiedlichen Formaten und Qualität integriert werden mussten.

Oliver Krüger war eingesetzt, als Leiter eines Teams von Prozessexperten die Ist-Prozesse aller Länder aufzunehmen, ein harmonisiertes und für alle Länder grundsätzlich einsetzbares Soll-Prozessmodell zu gestalten. Darauf basierend wurde dann durch einen bereits ausgewählten CRM Software Anbieter aus dem Bereich Retail Execution eine geeignete Anwendung entwickelt.

Zur Implementierung der Anwendung in den einzelnen Ländern inklusive Fit/Gap Analyse, Lokalisierung der Anwendung war Oliver Krüger dann für insgesamt 3 Roll-outs als Gesamtprojektleiter verantwortlich. Wave1: ES, AT, CH, Wave3: IRE, DK; Wave4: GR
Zu den Aufgaben zählten Projektmanagement, Management der verschiedenen Software Anbieter und End-to-End Prozessmanagement.

Testmanagement und Aufsetzen eines Testkonzeptes für die Implementierung neuer Releases der neu implementierten Abrechnungsanwendung

Funktion: Testmanager

Dauer: Juni 2011 – Dezember 2012

Branche: Versorgungsindustrie

Beschreibung des Projektes:

Nach Implementierung und Rollout in alle Zielorganisationen musste der laufende Betrieb der Anwendung sichergestellt werden. Das System musste nach gesetzlichen Vorgaben mindestens 2mal im Jahr aktualisiert werden (Marktkommunikation). Diese Aktualisierungen waren meist mit großen Änderungen im System verbunden, die Außenwirkung sehr groß und politisch. Daher musste ein Testkonzept erstellt werden, das sehr hohen Qualitätsansprüchen stand hielt und sicherstellte dass keine Fehler mit einem neuen Release implementiert wurden.

Oliver Krüger hat dafür das Testkonzept mit teilautomatisierten Testprozessen erstellt und bei neuen 2 Releases operativ betreut. Bis zu 8 Testkoordinatoren waren zu betreuen. User Acceptance-, Regressionstestskripte wurden zentral gespeichert und mussten aktuell gehalten werden. Fehlermanagement mit bis zu 8 Entwicklungs-Teilprojekten und ein zentrales Reporting zur Entscheidung durch das Steuerungskomitee waren zentrale Themen dieser Aufgabe.

Zum Ende des Projektes wurde ein Kundenmitarbeiters intensiv eingearbeitet, der die Aufgabe dann übernahm.

Teilprojektleitung Testmanagement SAP Rollout eines ReVU in Hamburg

Funktion: Testmanager

Dauer: Januar 2010 – Juni 2011

Branche: Versorgungsindustrie

Beschreibung des Projektes:

Ein großes deutsches Versorgungsunternehmen aus Essen hat nach jahrelanger Entwicklung des Templates für die Kundenprozesse im Vertrieb und Netz (Abrechnung, Kundenmanagement, Marktkommunikation, Ablesung) das System in die regionalen Versorgungsunternehmen implementiert.

Oliver Krüger war hierbei verantwortlicher Teilprojektleiter für das Testmanagement eines regionalen Versorgers (Hamburg).

8 Testkoordinatoren waren für die Koordination Tests in den einzelnen Teilprojekten verantwortlich. Insgesamt mussten bis zu 150 Tester koordiniert werden.

Die Tests waren sehr komplex und mussten zum Großteil manuell durchgeführt werden.

Erstellung des Testkonzeptes, Organisation der Testfälle (~1.000) im SAP Solution Manager, regelmäßiges Reporting und Statusmeldung zur Projektleitung gehörten zu Olivers Hauptaufgaben.

Studie Lean Administration bei klassischem SAP Rollout

Funktion: Subject Matter Expert
Dauer: Mai 2009 – Dezember 2009
Branche: Professional Services

Beschreibung des Projektes:

Für ein internes Projekt zur Verbesserung der Prozesse bei der Durchführung von SAP Implementierungsprojekten zum Festpreis wurden erfahrene Projektmanager gesucht. Oliver Krüger wurde bei einem internen Wettbewerb ausgewählt um mit seinen Erfahrungen aus seinen Projekten als Projektleiter eine Vorgehensweise zur Prozessanalyse nach dem Lean Administration Ansatz zu entwickeln.

Im Anschluss daran wurden 2 interne Großprojekte (SAP Implementierung zum Festpreis) nach dem definierten Ansatz analysiert, miteinander verglichen und Arbeitspakete zur Verbesserung der Prozesse im Projektgeschäft geschnürt.

Die Ergebnisse wurden der Geschäftsführung in Paris vorgestellt.

Prozessdesign als Konzeptstudie für die „Implementierung SAP CRM“ im Bereich Verkauf und Marketing

Funktion: Teilprojektleiter
Dauer: Mai '08 – Dezember '08
Branche: Automotive

Beschreibung des Projektes:

Unser Kunde, drittgrößter Hersteller von Draht und Kabel in Europa, hat sich entschieden, SAP CRM als unternehmensweites Kundenbeziehungsmanagement-Werkzeug für die Division „Wire & Cable Solutions“ einzuführen. Aufgrund der komplexen Unternehmensstruktur und deren Abbildung in den ERP Systemen wurde empfohlen, vor einer Implementierung, harmonisierte Prozesse zu definieren, deren technische Machbarkeit zu prüfen, eine Kosten-/Nutzen-Analyse durchzuführen und eine Roadmap für die Transformation vom Ist-Zustand in das definierte CRM Zielbild zu erstellen.

Oliver Krüger ist dabei als Leiter des Teilprojektes „Technische Integration, Stammdaten & Reporting“ mit seinem Team verantwortlich für die Definition von in SAP CRM umsetzbarer Prozesse, die Systemarchitektur und die Kostenschätzung inklusive Projektplanung einer entsprechenden Implementierung.

Roll-out SAP CRM Marketing & Field Sales

Funktion: Projektleiter
Dauer: November '07 – März '08
Branche: Pharma

Beschreibung des Projektes:

Aufgrund optimaler Bedingungen in der Landwirtschaft bietet Osteuropa gute Wachstumschancen für unseren Kunden, ein weltweit führendes Unternehmen in den Bereichen Pflanzenschutz und Saatgut. Nach Definition der Strategie und der Ziele wurden die Geschäftsprozesse für den Unternehmensbereich Pflanzenschutz entwickelt, um die Effizienz der Abläufe zu erhöhen. Umgesetzt werden sollten sie über eine integrierte SAP Architektur mit Enterprise Resource Planning (ERP), Business Intelligence (BI) und Customer Relationship Management (CRM).

Um eine effiziente Durchführung des CRM-Implementierungsprojektes für Marketing und Field Sales (mobile) in 5 Ländern (Polen, Ungarn, Tschechien, Griechenland und den Niederlanden) zu gewährleisten, wählte der Kunde den Template-Ansatz. Dabei wurde ein Basistemplate aufgrund der Anforderungen von Polen erstellt und eingeführt. Die weiteren Länder wurden dann mittels einer Fit/Gap-Analyse und lokalen Umsetzungspaketen in das bestehende SAP CRM-System „mycustomer“ integriert.

Oliver Krüger wurde kurz vor dem Roll-Out in die einzelnen Länder als Rollout-Projektleiter für das CRM Marketing & Field Sales Team eingesetzt. Dabei war er verantwortlich für das Implementierungsteam, lokale Länderberater und die Steuerung der Abnahme des Systems durch die verantwortlichen lokalen Kundenverantwortlichen.

Implementierungsprojekt SAP CRM 2007 (Ramp-Up) mit Multiple Backend

Funktion: Projektleiter
Dauer: Mai '07 – Juli '08 (mit Pause zwischen Nov. '07 – März '08)
Branche: Aerospace

Beschreibung des Projektes:

Unser Kunde möchte als ehemaliges Staatsunternehmen der Schweiz gemäß seiner Unternehmensstrategie „Customer Oriented Company“ den Vertrieb und das Marketing professionalisieren. Ein Baustein davon ist die Einführung einer Customer Relationship Management Anwendung. Hierfür wurden in einem Vorprojekt Grobprozesse aufgenommen und die geeignete Software ausgewählt. Das Unternehmen hat sich dabei einheitlich für die neueste Version von SAP CRM, dem SAP CRM 2007 entschieden, das ab Anfang 2008 als Ramp-UP Version verfügbar ist.

Oliver Krüger ist als Projektleiter verantwortlich für das Gesamtimplementierungsprojekt mit den Bereichen Reporting, Vertriebsplanung, Account-, Kontakt- und Opportunity-Management. Die einzelnen Phasen befassen sich mit der Aufnahme detaillierter Prozesse, der Erstellung des Business Blueprints, fachlichen Feinkonzepts, der Implementierung, der Test und Go-Live-Unterstützung. Hierzu koordiniert er die Ressourcen für alle Phasen, betreut die gesamte Ramp-Up und Multiple Backend Administration mit SAP, steuert Abhängigkeiten zu anderen Projekten und ist für Budget und Termintreue gegenüber dem Kunden verantwortlich. Das Core Team besteht aus 4 CRM Beratern, 4 BW Beratern einem IT Architekten und einem Change Manager.

Globales Projekt zur Einführung von SAP CRM 4.0 Sales Express

Funktion: Projektleiter
Dauer: Apr. '06 – April '07
Kunde: Professional Services

Beschreibung des Projektes:

Das Unternehmen, ein großer IT Dienstleister möchte bis Mitte des Jahres 2007 ein mySAP CRM System in Europa als weltweiten Prototypen einführen. Hierfür müssen teilnehmende Länder definiert und deren Anforderungen aus den verschiedenen bereits existierenden Systemen harmonisiert werden. Moto dieses Projektes ist „start small“. Daher hat sich die Leitung der global IT für das Produkt SAP CRM Sales Express entschieden.

Oliver Krüger war als „Project Lead“ verantwortlich für die Definition der Prozesse, Erstellung des Blueprints (3 Berater) und die Steuerung des Realisierungsteams. Hierfür wurden Key User aus den verschiedenen teilnehmenden Ländern ernannt, die bei zentralen Workshops ihren Fachbereich zur Erstellung harmonisierter Prozesse repräsentierten. Anschließend sollte der darauf basierende Business Blueprint mit Hilfe von erfahrenen SAP CRM Beratern und Beratern von SAP Consulting umgesetzt werden. Das Realisierungsteam bestand aus 3-4 Vollzeitberatern (Modulberater) und 3 weiteren Beratern (ABAP/OO-Entwickler, Berechtigungen, Portal-Entwickler). Projektsprache Englisch.

Teilprojektleitung: Übernahme einer implementierten SAP Systemlandschaft

Funktion: Teilprojektleiter (CRM)
Dauer: Januar 2006 – Mai 2006
Kunde: Telekommunikation

Beschreibung des Projektes:

Unser Auftraggeber hat die technische Betreuung der SAP Systeme bei einem großen deutschen Telekommunikationsunternehmen in Düsseldorf übernommen.

Die SAP Landschaft (ERP, CRM, BW) wurde kurz zuvor neu implementiert.

Oliver Krüger war bei diesem Projekt verantwortlich für den Transfer des CRM Systems an die neue Supportorganisation. Zentrale Themen waren hierbei: Knowledge Transfer der CRM Funktionalitäten und Prozesse von den internen Mitarbeitern an die Support Mitarbeiter. Definition von SLAs für die Fehlerbehebung im Betrieb, Beschreibung der verschiedenen Service Requests (Standard, pre-Paid, additional Service Request)

Projektleitung: Anpassung eines ERP Systems nach Anforderungen durch SOx

Funktion: Projektleiter
Dauer: März 2005 – Februar 2006
Kunde: Energie

Beschreibung des Projektes:

Das Unternehmen, eine große europäische Ölfirma musste seine IT Systeme nach den Regeln von Sabanes Oxley anpassen. Hauptaugenmerk war für die Warenwirtschaftssysteme auf dem „Segregation of Duties“.

Oliver Krüger war auf diesem Projekt als Projektleiter für das deutsche non-SAP System ISP eingesetzt und berichtete direkt an den Finanzvorstand des Kunden in Deutschland.

Das Umsetzungsteam war in Bochum und Gelsenkirchen, das globale SOx Projektteam in London.

Die Vorgaben an die Systeme wurden gemeinsam mit den anderen Länderverantwortlichen definiert und durch das lokale Entwicklungsteam umgesetzt.

Erstellung eines Grobkonzeptes für den Einsatz von mySAP CRM 4.0

Funktion: Teilprojektleiter

Dauer: September 2004 – Januar 2005

Branche: Lebensmittelindustrie

Beschreibung des Projektes:

Im Rahmen eines Projektes zur Harmonisierung von Prozessen, Systemen und Stammdaten wurden unternehmensweite Presales- und Customer Relationship Management-Prozesse definiert. Diese Prozesse sollten mit Hinblick auf den Einsatz eines mySAP CRM 4.0 – Systems definiert werden. Hierfür kamen Vertreter aus allen Tochterunternehmen (Frankreich, Belgien Deutschland) zu mehreren Workshops zusammen, um die Anforderungen im Rahmen eines Grobkonzeptes zu beschreiben.

Oliver Krüger war als Moderator und fachlicher Berater zur Sicherstellung einer mit mySAP CRM 4.0 umsetzbaren Prozessdefinition eingesetzt. Außerdem war er für die Planung der einzelnen Schritte, termin- und kostengerechte Fertigstellung der Ergebnisse verantwortlich. Projektsprache war Englisch.

Aufbau eines CRM-Prototypen /CRM Piloten mit anschließender Implementierung

Funktion: Technischer Projektleiter.

Dauer: September 2002- Juli 2004

Branche: Professional Services

Beschreibung des Projektes:

Aufgabe war es, im ersten Schritt die Möglichkeiten des Einsatzes eines mySAP CRM 3.0 Systems für gegebene Risk Management Prozesse aufzuzeigen. Nach Vorstellung des Systems und Aufnahme von Änderungsanforderungen wurde im zweiten Schritt ein Pilotsystem für ca. 200 Anwender entwickelt. Fokus war hierbei, die Prozesse Geschäftspartneranlage und Auftragswesen aus dem Modul SAP SD in mySAP CRM zu migrieren.

Dieses Pilotsystem wurde mit den Erfahrungen aus dem Piloten weiterentwickelt und deutschlandweit ausgerollt.

Oliver Krüger war hierbei verantwortlicher technischer Projektleiter, nahm jedoch auch fachliche Aufgaben im Bereich Mitarbeiterintegration, Organisationsmanagement und Geschäftspartner Stammdaten Synchronisation zwischen R/3 Backend und mySAP CRM war.

Teilprojektleiter Erstellung eines Teststrategie für Migrationsprojekt von SAP R/2 zu R/3

Funktion: Teilprojektleiter.

Dauer: Februar 2002- Juli 2002

Branche: Transport & Logistik

Beschreibung des Projektes:

Als Vorbereitung eines großen Migrationsprojektes des Logistiksystems von SAP R/2 nach R/3 bei einem großen deutschen Transportunternehmens wurde durch Oliver Krüger die Teststrategie entwickelt.

Definition der verschiedenen Testphasen, Abnahmekriterien, Fehlerbehebungsprozesse, Release Management während der Testphasen waren zentrale Aufgabenstellungen.

Einführung Pivotal eRelationship2000

Funktion: Projektleitung
Dauer: Juli '01 - Januar '02
Branche: Maschinenbau

Beschreibung des Projektes:

Aufgabe war, gegebene Prozesse im Bereich Sales Force Automation, Kampagnenmanagement und Objektbearbeitung in der CRM Software Pivotal umzusetzen und eine Schnittstelle zum vorhandenen SAP R/3 System zu entwickeln. Die Anwendung musste für ca. 100 mobile User und 150 LAN-User ausgelegt werden.

Oliver Krüger war neben seiner Tätigkeit als gesamtverantwortlicher Projektleiter fachlich damit beschäftigt, die Schnittstelle für den Austausch von Debitorenstammdaten zwischen Pivotal und SAP R/3 mit Hilfe eines Konvertierungstools von der Firma Seeburger zu entwickeln und die Architektur des Produktivsystems zu konzipieren. Sein Projektteam bestand aus 3 Modulberatern und 2 Entwicklern.

Einführung Pivotal eRelationship99

Funktion: Teilprojektleitung
Dauer: Okt. '00 – ca. Sept. '01
Branche: Professional Services

Beschreibung des Projektes:

Inhalt des Projektes war aufgrund rudimentär gegebener Ideen für ein Key Account Management und ein Kampagnenmanagement ein CRM Prozesse zu konzipieren und in einem geeigneten System umzusetzen.

Oliver Krüger war anfangs für das Customizing der Funktion als Projektmitarbeiter zuständig. Später wurde er mit der Leitung des Teilprojektes Schnittstellen und Architektur beauftragt. Fachlich hat er das Konzept für die Architektur und dessen Umsetzung betreut.

Evaluierung über Nutzen einer Customer Relationship Management-Implementierung bei KPMG.

Funktion: Projektmitarbeiter
Dauer: Feb. '00 – Juni '00
Branche: Professional Services

Beschreibung des Projektes:

Ziel des Projektes war die Bewertung des Nutzens eines Customer Relationship Managements bei der KPMG Wirtschaftsprüfung in Deutschland. Dafür wurden deutschlandweit bestehende Vertriebsprozesse aufgenommen und nach eventuellen Abbildungsmöglichkeiten in CRM untersucht. Parallel wurden Standard CRM Programme vorausgewählt und getestet. Aufgrund der Prozesse wurde eine Empfehlung für das Unternehmen ausgesprochen und die best geeignete Software vorgeschlagen.