

Rödl & Partner

# ERFOLGE ERZIELEN

Customer Success  
Management (CSM)



# Rödl & Partner

---

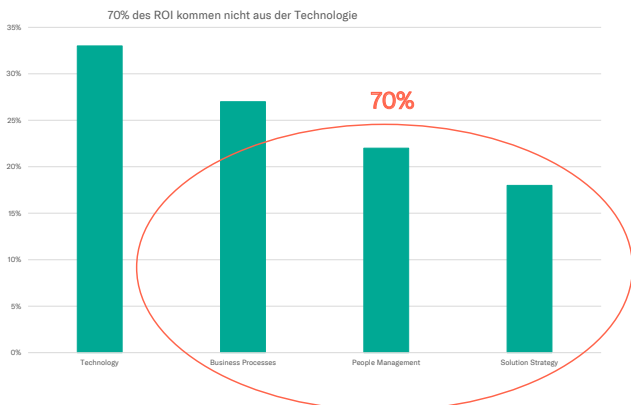
Die Wirtschaft steht im Zeichen des Wandels. Die Anforderungen an Technik und Prozesse, aber auch an die Menschen, verändern sich in rasanter Geschwindigkeit. Daraus ergeben sich immer komplexere Anforderungen an Projekte in Unternehmen und Organisationen.

Unsere erfahrenen Customer Success Manager begleiten Ihre Veränderungsprozesse und liefern konsistent messbare Ergebnisse über die gesamte Dauer der Projektimplementierung hinweg, was zu einer kontinuierlichen Prozessverbesserung beiträgt.

# Customer Success Management (CSM)

Das Customer Success Management bildet eine unabhängige Instanz zwischen Projektleitung und Geschäftsführung. Unsere Customer Success Manager haben die Aufgabe, objektiv und interdisziplinär die erfolgskritischen Faktoren eines Projektes zu definieren, sie zu verfolgen und mit dem Auftraggeber in regelmäßigen Abständen zu verifizieren. Dabei behalten sie alle Elemente des Projekterfolgs im Blick und sichern die Qualität in der Umsetzung.

Veränderungen der Technologie (durch bspw. Softwareeinführung, Updates etc.) bringen auch Veränderungen in den Arbeitsprozessen der im Unternehmen beschäftigten Menschen mit sich. Für den Projekterfolg müssen mehr Faktoren als nur die technologische Umsetzung betrachtet werden. Vier Säulen sind dafür entscheidend:



SOURCE: Gartner, AMR, Forrester, Butler Group, Economist Intelligence Unit, Press Research, Sugar CRM, CRM Outsider

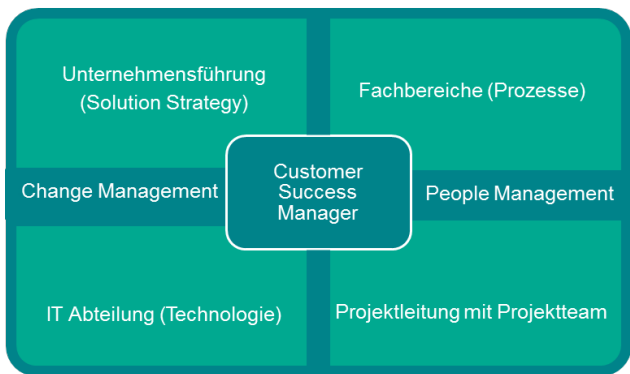
Die Säulen Business Processes, People Management und Solution Strategy befassen sich nicht mit der Technologie, sondern mit dem Menschen dahinter. Der Faktor Mensch macht in Projekten somit bis zu 70% des ROI aus und stellt einen essenziellen Erfolgsfaktor dar. Daher werden unsere Customer Success Manager in den Projekten durch unsere zertifizierten Change Manager unterstützt.

# Unsere Stärken

- Direkte Kommunikation in die Organisation, zentraler Ansprechpartner, kurze Entscheidungswege
- Umfassende Projekterfahrung mit unterschiedlichsten Kunden, Organisationsformen und Bedürfnissen
- Begleitung durch hochspezialisierte, zertifizierte Change Management-Experten
- Flexibilität und Verfügbarkeit des Teams

# Unsere CSM-Leistungen

- Ganzheitliche Abstimmung der Unternehmensstrategie im Rahmen des Projektes und die Kommunikation in die Organisation hinein mit dem Ziel, eine möglichst breite Zustimmung der Belegschaft für die Strategie zu erhalten
- Gegenüberstellung der Komplexität des anstehenden Projektes und der Befähigung (Readiness) der Organisation mit dem Ziel, Chancen und Risiken zu bewerten sowie Maßnahmen zur erfolgreichen Umsetzung zu erarbeiten
- Monitoring des Projekterfolgs unter Berücksichtigung aller relevanten Faktoren und der Unternehmensstrategie
- Qualitätssicherung auf Seiten des Implementierers und des Kunden, durch unabhängige Betrachtung der Umsetzungsdetails und des Umsetzungsfortschritts
- Erhöhung der Veränderungsbereitschaft der Mitarbeiter durch aktives Change Management



Wir übernehmen für Sie die Steuerung der Veränderungsprozesse und bringen unsere Erfahrungen auch in die vor- und nachgelagerten Funktionen und Prozesse ein.

Durch stetige Kommunikation über die Veränderung in die Organisation hinein, das Erreichen von Transparenz in allen Bereichen und die Befähigung der Mitarbeiter zur Veränderung, trägt das Customer Success Management maßgeblich zum Projekterfolg bei. Dabei stellen unsere Customer Success Manager für unsere Kunden in den Projekten vielfältige Werkzeuge und Methoden zur Verfügung. Besonders hervorzuheben ist die direkte Kommunikation mit allen Projektbeteiligten und die daraus resultierenden kurzen Abstimmungs- und Entscheidungswege.

Unsere Customer Success Manager unterstützen proaktiv dabei, individuell vereinbarte Projektziele zu erreichen.

Wir freuen uns auch Sie bei erfolgreichen Projekten begleiten zu dürfen!

# Ihre Ansprechpartner



**Michaela Gassmann**  
Customer Success Managerin

T +49 621 5957 080  
[michaela.gassmann@roedl-consulting.com](mailto:michaela.gassmann@roedl-consulting.com)



**Andreas Palsbröker**  
Geschäftsführer der Rödl Dynamics GmbH

T +49 621 5957 080  
[andreas.palsbroeker@roedl-consulting.com](mailto:andreas.palsbroeker@roedl-consulting.com)

## Unser Profil

Als Rechtsanwälte, Steuerberater, Unternehmens- und IT-Berater und Wirtschaftsprüfer sind wir an 111 eigenen Standorten in 50 Ländern vertreten. Unsere Mandanten vertrauen weltweit unseren 4.900 Kolleginnen und Kollegen.

Rödl Dynamics GmbH  
Donnersbergweg 2  
67059 Ludwigshafen

T +49 621 5957 080  
[www.roedl.de/dynamics](http://www.roedl.de/dynamics)

