Aus- und Weiterbildung 4.0

www.digitalisierung-ostbrandenburg.de

KUNDENMANAGEMENT

ORGANISATION

Kurzbeschreibung

Das Customer Relationship Management (CRM), also Kundenbeziehungsmanagement, bezeichnet eine Strategie zur systematischen Gestaltung der Beziehungen und Interaktionen einer Organisation mit bestehenden und potenziellen Kunden. Ein CRM-System unterstützt das Management von Kundendaten. Es liefert nützliche Erkenntnisse, vereinfacht die Teamkommunikation und kann soziale Netzwerke integrieren.
Wenn von CRM die Rede ist, ist in der Regel ein CRM-System gemeint, ein Tool, das für das Kontaktmanagement, das Vertriebsmanagement, die Produktivitätsverbesserung und vieles mehr eingesetzt wird. Der Zweck eines CRM-Systems ist einfach: Es geht darum, Geschäftsbeziehungen zu verbessern.

Vorteile & Anwendungen

Vorteile

- Kontaktdaten bleiben aktuell
- Erfassung sämtlicher Interaktionen
- Höhere Zufriedenheit von Kunden durch genauere Zielgruppenanalyse
- Längere Kundenbindung durch verbesserte Übersicht der Kundeninformationen
- Teamübergreifende Zusammenarbeit
- Erhöhung der Produktivität
- Bessere Verknüpfungen von Services & Produkten

Anwendungen

- Kontaktmanagement
- Erfassung sämtlicher Kontakte (E-Mail, Telefon, Brief)
- Instant Messaging zwischen Mitarbeitern
- E-Mail-Tracking
- Gemeinsame Nutzung von Dateien & Inhalten
- Dashboard-basierte Analysen
- Berichtsfunktionen

Schritte zur Umsetzung

Vorbereitung
- Erhebung IST-Zustand
- Analyse Geschäftsabläufe
- Bedarfsanalyse durch Mitarbeiterbefragungen
- Kundengruppen und Marktsegmente analysieren

Software-Auswahl
- Erstellung Anforderungsprofil für Software
- Bewertung und Gewichtung von Funktionen
- Vorselektion von ca. 10 Softwareanbietern (mgl. Kriterien: Modularität, Branchenunabhängigkeit, Schnittstellen, individuelle Anpassungen)

Implementierung & Einführung
- CRM-Prozessimplementierung
- Pilotphase durchführen, anschließend nötige Anpassungen vornehmen (lassen)
- Befüllung Datenbank / Datenbasis
- Schulung aller Mitarbeiter und Einführung im Unternehmen

Handwerkskammer Frankfurt (Oder)
Region Ostbrandenburg
Tel.: 03335 5554 – 200
E-Mail: bz@hwk-ff.de

Gefördert als JOBSTARTER plus-Projekt aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und des Europäischen Sozialfonds.

IHK-Projektgesellschaft mbH OSTBRANDENBURG
Tel.: 03335 5621 – 2000
E-Mail: projekt@ihk-projekt.de