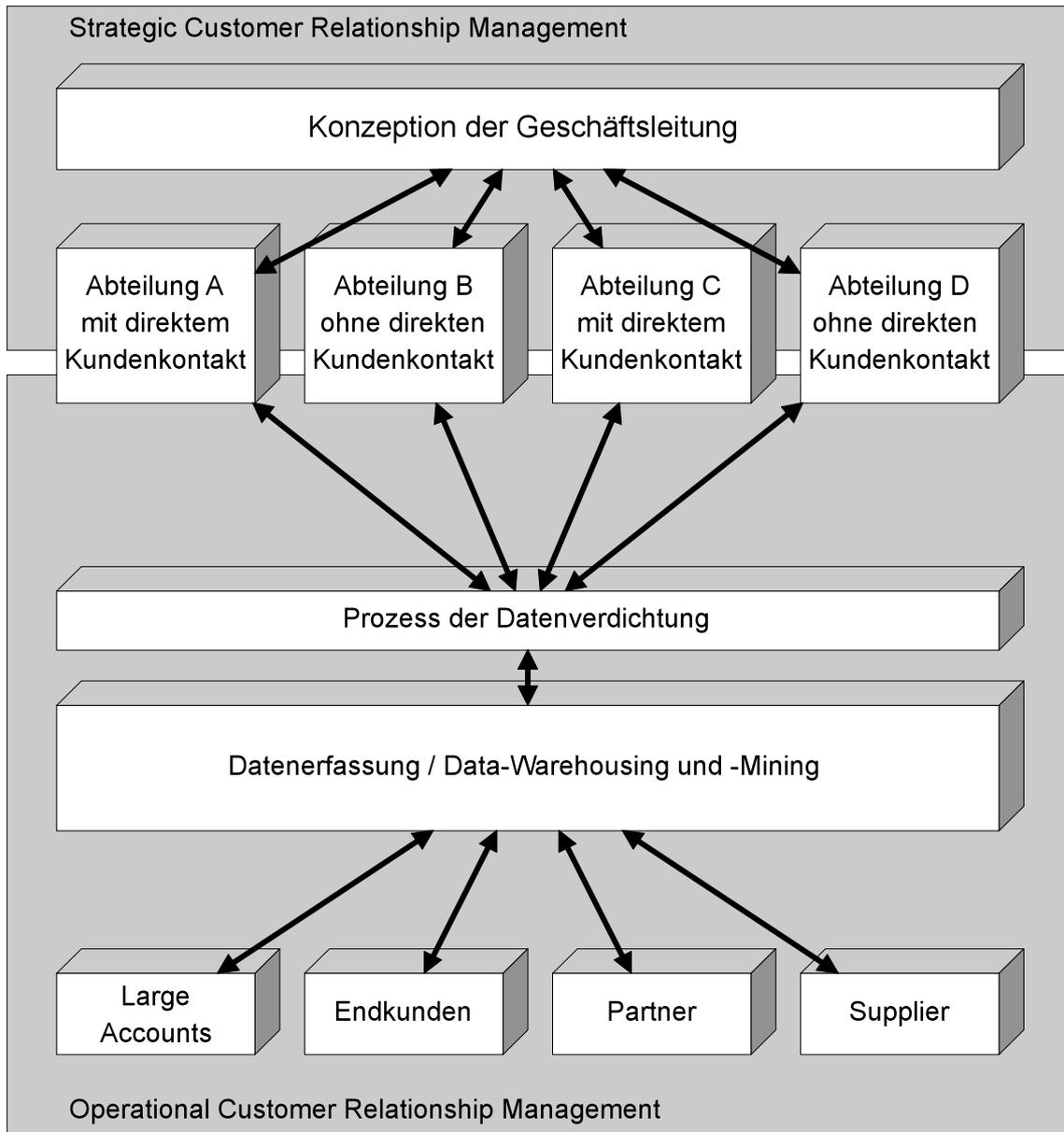


MARKETING UND VERTRIEB: CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)



E-SERVICE UND CRM – RILFE ZUR SELBSTHILFE?

Was bedeutet CRM für Ihr Unternehmen?

Wie sehen CRM-Einflussbereiche aus?

Wie sehen beim CRM Strategie und Taktik aus?

Was ist für die Umsetzung wichtig?

WAS BRINGT CRM?

- Unternehmenswachstum durch optimierte Kundenbeziehungen
- CRM als neuer Begriff in Informatik und Marketing
- Kundenlebenszyklus im eBusiness-Zeitalter
- Intensive Kundenbetreuung
- Kosten/Nutzen-Rechnung
- Einführung von analytischen und strategischen Aufgaben: Kunden-Evaluierung – 1:1-Marketing – TQM – Service-Levels – Satisfaction Surveys – Callcenter Tuning – Software Tools – Service Controlling – Knowledge-Management – eService-Kiosks – eBilling – eBusiness-Development – Data-Mining – Kunden-Migrationskonzepte etc.