

Intensivseminar 2

CRM-Einführung im Business to Business – vom Pflichtenheft bis zur Softwareauswahl

Wolfgang Schwetz

ist Inhaber der schwetz consulting, einer seit 15 Jahren auf Customer Relationship Management (CRM) spezialisierten, herstellerneutralen Unternehmensberatung, Mitglied im CRM-Expertenrat und Fachbeirat der CRM-Expo, außerdem Autor und Herausgeber von Marktstudien und Marktübersichten über den deutschsprachigen CRM-Softwaremarkt.



Das Seminar wendet sich in erster Linie an Führungskräfte in Vertrieb, Marketing, Service, Kundendienst und IT sowie CRM-Beauftragte und Projektleiter in mittelständischen Unternehmen des Business-to-Business-Marktes.

Auch wenn CRM vom Grundsatz her eine Geschäftsstrategie der Kundenorientierung darstellt und die Software nur ein Werkzeug zur bestmöglichen Umsetzung darstellt, nimmt bei der Einführung die Technologie doch eine dominierende Rolle ein. In diesem Seminar wollen wir weniger auf strategische Aspekte der Kundenorientierung eingehen und uns umso mehr auf die notwendigen Voraussetzungen für eine erfolgreiche Projektabwicklung bei der Einführung von CRM im Unternehmen konzentrieren.

Dabei orientieren wir uns an unserem 10-Stufenplan für die erfolgreiche CRM-Einführung. Im Vordergrund werden die Stufen 1 bis 5 stehen und die Themen Projektstart, Analysephase, Inhalte des CRM-Rahmenkonzepts und des Detailkonzepts (Pflichtenheft) sowie die Softwareauswahl ausführlich behandelt.

Damit erhalten die Teilnehmer das Basiswissen zur erfolgreichen Einführung und Umsetzung eines computergestützten Kundenbeziehungsmanagements im eigenen Unternehmen.

Stichworte zu den Seminarinhalten:

- Die Rolle der IT im CRM-Projekt - Abgrenzung und Integration
- Grundbausteine und Funktionen des CRM-Systems, Aufbau, Struktur und Inhalte von CRM-Systemen
- Der 10-Stufenplan: vom Projektstart bis zur Softwareauswahl
- Wie typische Fehler vermieden und die richtigen Prioritäten gesetzt werden können
- Who is who im CRM-Softwaremarkt: 120 Anbieter im Überblick, aktuelle Trends
- Systematisch die richtigen Software auswählen: von der Vorauswahl bis zum Referenzkundenbesuch
- Alles aus einer Hand oder best of breed? Beurteilungs- und Auswahlkriterien für Anbieter, das Testscenario des CRM-Zertifikats
- Der IT-Matchmaker, die intelligente Softwareauswahlplattform hilft durch den Softwareschlingel
- Fragen und Diskussion

Das Seminar baut auf den praktischen Erfahrungen aus zahlreichen CRM-Projekten auf und vermittelt wertvolle Hinweise für die eigene Umsetzung. Checklisten und Fallbeispiele ergänzen die Ausführungen.

Der Softwareauswahlprozess wird ausführlich anhand praktischer Beispiele und einer Life-Demo des IT-Matchmaker besprochen. Dabei wird ein Mitarbeiter unseres Partners, Trovarit AG, Betreiber der Internet-Plattform für Softwareauswahl IT-Matchmaker, Funktionsweise und Möglichkeiten des IT-Matchmaker an einem Fallbeispiel erläutern.

Die Trovarit AG bietet mit dem IT-Matchmaker (www.it-matchmaker.com) professionelle und herstellerneutrale Hilfestellung rund um die Auswahl und Ausschreibung von Unternehmens-Software u.a. in den Bereichen ERP/PPS, ERP/WWWS, CRM, Servicemanagement, Instandhaltung.

**Das Seminar findet statt am 9. Nov. 2004, 10:00 bis 17:00 Uhr
im Maritim Hotel, Am Heumarkt 20, 50667 Köln**

10./11. November 2004, Koelnmesse

CRM-expo

Messe + Kongress

Anmeldung zum Intensivseminar 2

Referent: Wolfgang Schwetz

**Ich nehme verbindlich am Intensivseminar 4-
zum Preis von 590,- Euro zzgl. MwSt. - teil:**

Vorname, Nachname

Firma

Straße, Postfach

PLZ, Ort

Telefon

Fax

E-Mail

Ich bin an aktuellen Informationen rund um die CRM-expo Messe und Kongress interessiert und möchte den Newsletter alle 4 bis 6 Wochen per E-Mail erhalten.

Ich will auch die Messe CRM-expo besuchen

1 Tag: 30,- Euro* 2 Tage: 55,- Euro*

*) Sonderpreis für vorregistrierte Besucher

Ich zahle per Überweisung

Ich zahle mit Kreditkarte (bitte ankreuzen)

Eurocard/Mastercard

Visa

Kartennummer:

Gültig von / bis / Karten-Prüfnummer

Karteninhaber (Bitte in Druckbuchstaben):

Ich bin damit einverstanden, dass Sie den Rechnungsbeitrag über die angegebene Kreditkartennummer abbuchen:

Ort/Datum

rechtsverbindliche Unterschrift

Firmenstempel

Teilnahmebedingungen

Die Teilnahmegebühr einschließlich Dokumentation und Erfrischungen ist nach Erhalt der Rechnung sofort fällig. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung. Stornierungen sind nur in schriftlicher Form zulässig und sind bis 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn kostenlos möglich. Bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn wird eine Bearbeitungsgebühr von 200,- Euro erhoben. Bei Absagen danach wird der gesamte Teilnahmebetrag fällig. Selbstverständlich akzeptieren wir eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers. Bitte überweisen Sie den Rechnungsbetrag vor Veranstaltungsbeginn. • Etwaige Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

Bitte vollständig ausgefüllt und unterschrieben zurück an:

asfc gmbh, Projektleitung CRM-expo
Hermann-Glockner-Str. 5, 90763 Fürth

Fax: 0911-97 00 58-66