

Gefördert durch das



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Technologie



Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr

Barleben, 16.08.2006

Kundenbeziehungen effizient verwalten

CRM Systeme

www.md-ecz.de



MD-ECZ
Magdeburger Electronic
Commerce Zentrum



TECHNOLOGIETRANSFER UND
INNOVATIONSFÖRDERUNG
MAGDEBURG GmbH



CRM

CRM- Customer Relationship Management Kunden - Beziehungs - Gestaltung

- CRM ist der Sammelbegriff für die Gestaltung von Kundenbeziehungen mit dem Ziel einer langfristigen Kundenbindung





Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr



MD-ECZ
Magdeburger Electronic
Commerce Zentrum

CRM- Customer Relationship Management

**CRM ist ein ganzheitlicher Ansatz der
kundenorientierten Unternehmensführung**

Das bedeutet



CRM- Customer Relationship Management

1. CRM erfordert eine Integration aller Geschäftsbereiche, in denen Kundenkontakte möglich sind, d. h. Verkauf, Werbung, Verkaufsförderung, Kundenservice
2. sämtliche Kommunikationskanäle zum Kunden müssen zusammengeführt werden. Telefon, Fax und E-Mail. Vereinzelt auch SMS, Chatroom
3. Kunden und Interessenten nach ihrem Wert für das Unternehmen klassifiziert und dementsprechend behandelt werden



CRM- Customer Relationship Management

- **Welche Rolle spielt die Software?**
- **Ohne Software und Kundendatenbank funktioniert CRM nicht**
- **Es reicht nicht eine CRM Software zu kaufen und dann ist das Problem Kundenbindung gelöst !!**
- **Zuerst muss das Problem im Unternehmen betrachtet werden**



Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr



MD-ECZ
Magdeburger Electronic
Commerce Zentrum

CRM- Customer Relationship Management

**CRM – und was
hat der Kunde davon?**



CRM- Customer Relationship Management

- **Unternehmen, die CRM einführen, sollten damit einen Mehrwert für den Kunden erzielen.**
- **Systematisch die Kundenbeziehung verbessern**
- **CRM kann nur dann erfolgreich sein, wenn der Kunde die Bemühungen um seine Person auch bemerkt.**

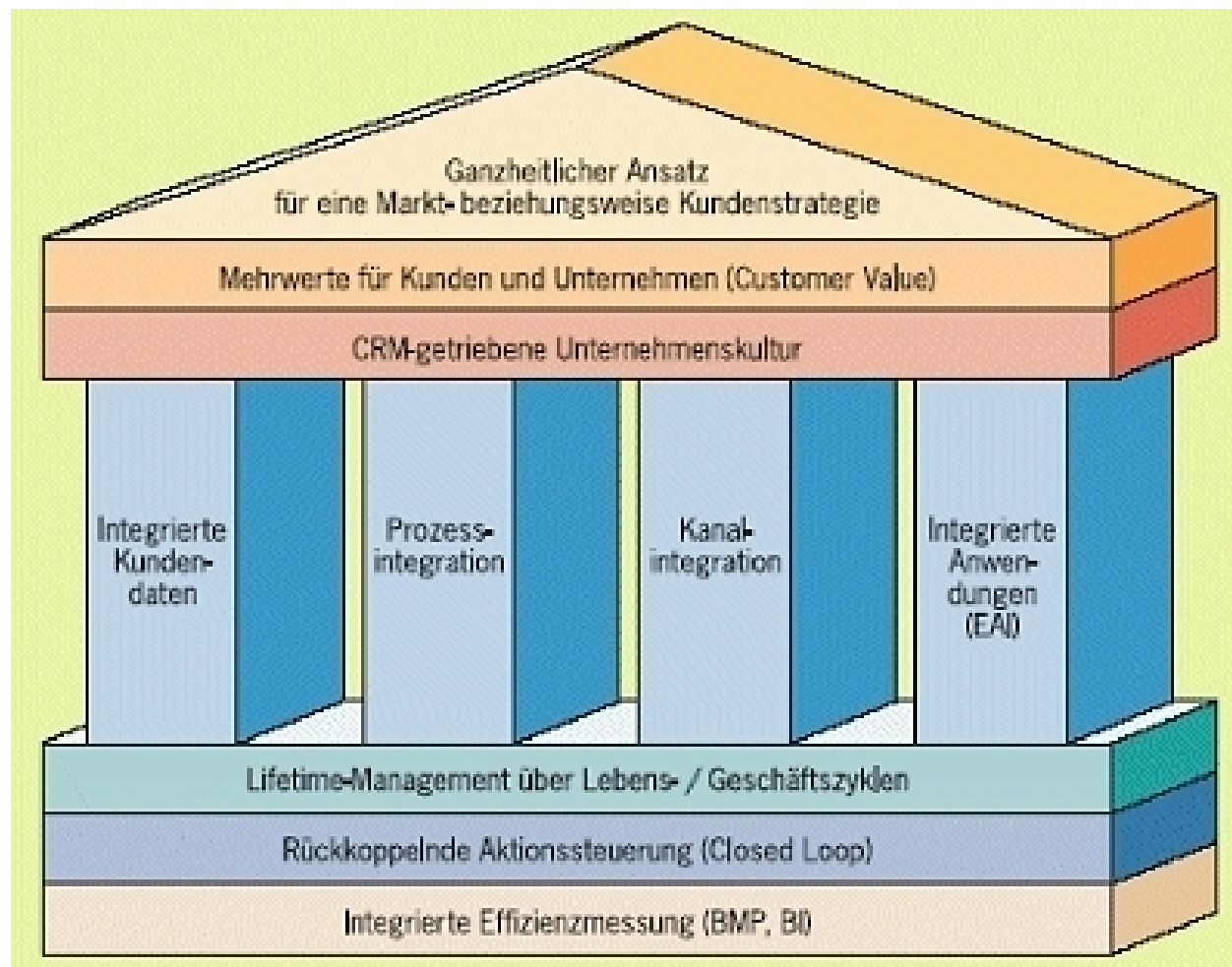


CRM- Customer Relationship Management

- **CRM ist kein Projekt, sondern eine umfassende strategische Neuorientierung.**
- **Primärziel die Steigerung von Kundenprofitabilität, nicht die der Kundenzufriedenheit.**
- **ermöglicht die Personalisierung der Leistungspalette.**
- **ist wirkungslos, wenn keine Wertsteigerung im Kundenprozess erzielt wird.**
- **ist nur so wirkungsvoll, wie auch der Vertrieb und das Accountmanagement integriert werden.**



CRM- Customer Relationship Management





CRM- Customer Relationship Management

**TOP 15
2003
CRM
Deutschland**

Die 15 führenden CRM-Hersteller für den gehobenen Mittelstand und Großunternehmen im deutschsprachigen Markt 2003

Logos included in the infographic:

- GAS
- cegedim
- Update Marktstudie
- CURSOR SOFTWARE AG
- UNIQUARE
- FJA
- SIEBEL
- iETSolutions
- SARATOGA SYSTEMS®
- ORACLE®
- SAP
- schwetz consulting customer relationship management
- PeopleSoft®
- S
- PIVOTAL
- REGWARE



CRM- Customer Relationship Management

CAS Computer Anwendungs- und Systemberatung GmbH:

www.cas.com

CEGEDIM Deutschland: www.cegedim.de

Cursor Software AG: www.cursor.de

FJH AG: www.fja.com

iET Solutions GmbH: www.iet-solutions.de

Oracle Deutschland GmbH: www.oracle.de

PeopleSoft GmbH: www.peoplesoft.de

Pivotal GmbH: www.pivotal.com

Regware GmbH: www.regware.de

S1 Deutschland GmbH: www.s1.com

SAP Deutschland AG & Co. KG: www.sap.de

Saratoga GmbH: www.saratogasystems.de

Siebel Systems Deutschland GmbH: www.siebel.com

UNIQUE Financial Solutions GmbH: www.uniquare.at

Update Software AG: www.update.com



CRM- Customer Relationship Management



In **8** CRM categories,

CRM Consultancy

Enterprise Suite CRM

Midmarket Suite CRM

Small Business Suite CRM (SBS Suite CRM)

Analytics Marketing Automation

Database Quality

Sales Force Automation



CRM- Customer Relationship Management

<http://www.destinationcrm.com/>

<http://www.crmforum.de/>

CRM-Programme finden in „Softguide“ (www.softguide.de):