

## Basis-Workshop

### CRM Einführung und Systemauswahl

Dieser Basis-Workshop ist für Unternehmen gedacht, die CRM umsetzen wollen und sich einen Überblick über Vorgehen, Risiken und die relevanten CRM-Anbieter verschaffen möchten.

#### Welcher CRM Softwareanbieter ist der Richtige ?

Es gibt ca. 120 Anbieter für CRM Software im deutschsprachigen Raum. Bei der Auswahl des Anbieters entscheiden die Funktionalität, die Bedienbarkeit und die Integration in andere Systeme, aber auch der Aufwand und die Investitionssicherheit.

Die heute angebotene Funktionalität komplexer CRM Systeme übersteigt den Bedarf der Unternehmen um ein Vielfaches und erschwert die Auswahl.

#### Welche Fehler sollten Sie bei der Systemeinführung vermeiden ?

- Das CRM System ist ein technisches Instrument, aber keine Lösung. Der Kundengedanke sollte konsequent im Unternehmen verankert werden.
- Der Kunde steht nicht im Mittelpunkt, die Kundenbeziehung wird nicht ausreichend hinterfragt und die gewünschte Qualität am Kunden bleibt aus.
- Ohne weitergehende Veränderung implementieren Unternehmen den Istzustand und steigern daher nicht die Leistungsfähigkeit ihres Unternehmens.
- Laut einer Studie der Gartner Group scheitern über 60% der CRM Projekte. Die Ziele und Erwartungen werden verfehlt, der Nutzen ist nicht erkennbar.

#### Wie gestalten Sie Kundenbeziehungsmanagement erfolgreich?

Als unabhängige Unternehmensberatung unterstützen wir Unternehmen bei der Systemauswahl und Realisierung ihrer Ziele.

Gemeinsam zeichnen wir das „Big Picture“ Ihres aktuellen Kundenmanagements, analysieren Ihre Stärken und identifizieren die Schwachstellen.

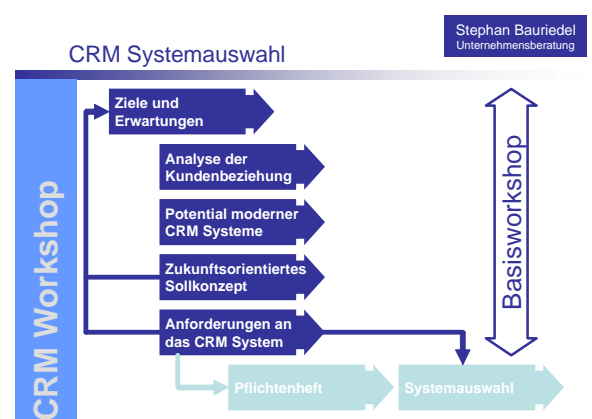
Wir zeigen Ihnen das Potential moderner CRM Systeme und gestalten mit Ihnen das zukünftige Kundenmanagement.

Anhand dieser CRM Vision zeigen wir auf, welche Funktionalität ein CRM System benötigt, um Ihre Ziele zu unterstützen.

Für die Systemauswahl reduzieren wir die Erfolgsfaktoren und die Anforderungen an eine CRM Lösung auf Ihr Kerngeschäft.

Wir zeigen auf, welche begleitenden Veränderungen im Unternehmen notwendig sind, um Ihr Ziel zu erreichen.

Auf Wunsch schaffen wir Kontakt zu den CRM Anbietern, die Ihren Anforderungen entsprechen.



### Was können wir leisten ?

Erfolgreiche CRM Projekte verfolgen betriebswirtschaftliche Ziele, aus denen sich die Anforderungen an die CRM Lösung ableiten.

Die Ergebnisse des Workshops sind ...

- die Definition und Konformität Ihrer Ziele und Erwartungen
- die Analyse Ihrer Erfolgsfaktoren und Schwachstellen
- die Evaluierung Ihres Potentials für modernes Kundenmanagement
- die Entwicklung eines zukunftsorientierten Sollkonzeptes
- das Ableiten von elementaren CRM Funktionalitäten
- das Aufzeigen der entscheidenden Veränderungen im Unternehmen
- die Empfehlung und Kontakt zu relevanten CRM Anbietern

### Der Workshop und die Teilnehmer

Der Workshop wird von zwei Referenten moderiert und basiert auf dem Konzept der offenen Lernumgebung.

Teilnehmer sind erfahrene Mitarbeiter und Führungskräfte aus Marketing, Vertrieb und Service sowie die Geschäftsleitung. Die ideale Gruppengröße besteht aus 6-10 Teilnehmern.

### Preis

Das Honorar für den 2-tägigen Workshop beträgt € 2990 zzgl. 16% Mehrwertsteuer. Reisekosten sowie die Kosten für die Seminarräume werden nach Aufwand abgerechnet.

### Kontakt

Unternehmensberatung  
Stephan Bauriedel

Neue Kantstrasse 25  
14057 Berlin

Telefon: 030 / 33 77 25 91  
Telefax: 030 / 33 77 25 94

[kontakt@sbauriedel.de](mailto:kontakt@sbauriedel.de)