



CRM erfolgreich einführen – Kundenbeziehungen systematisch managen

Ihr Nutzen

Bessere Kundenbeziehungen: Alle Kundeninformationen sind zentral verfügbar und ermöglichen eine persönliche, konsistente Ansprache.

Mehr Vertriebs Erfolg: Vertriebschancen werden strukturiert gesteuert und Abschlussquoten messbar erhöht.

Höhere Effizienz: Marketing-, Vertriebs- und Serviceprozesse greifen nahtlos ineinander und sparen Zeit sowie Kosten.

Unser Vorgehen

Zu Beginn führen wir eine gemeinsame Besprechung zu den Vorteilen eines CRM-Systems und zeigen auf, welchen konkreten Mehrwert es für das Unternehmen bieten kann. Dabei erarbeiten wir, welche Funktionen den größten Nutzen für Vertrieb, Marketing und Service stiften.

Anschließend analysieren wir die bestehenden Prozesse und Abläufe entlang der Customer Journey.

Darauf aufbauend definieren und priorisieren wir die fachlichen und technischen Anforderungen an das zukünftige CRM.

Abschließend bereiten wir auf dieser Basis strukturiert die Auswahl einer passenden CRM-Software vor.

Termine

1. Termin	Nutzen & Zielbild CRM Vorstellung der CRM-Grundidee und der unternehmensspezifischen Vorteile, Klärung der Ziele sowie Identifikation der wertstiftenden CRM-Funktionen.
2. Termin	Funktionsfokus & Priorisierung Vertiefung der relevanten CRM-Funktionen für Vertrieb, Marketing und Service sowie gemeinsame Priorisierung nach Nutzen und Wirkung.
3. Termin	Prozessanalyse & Anforderungen Analyse der bestehenden Kundenprozesse, Ableitung von Optimierungspotenzialen und Definition der fachlichen sowie technischen Anforderungen.
4. Termin	Vorbereitung Softwareauswahl Strukturierung der Anforderungen, Festlegung von Bewertungskriterien und Vorbereitung der Entscheidungsgrundlage für die CRM-Systemauswahl.



Zielgruppe

Unternehmen, die ihre Kundenprozesse professionalisieren, Vertrieb und Service besser verzahnen und mit einem CRM-System nachhaltiges Wachstum erzielen wollen.



Termin

Jederzeit verfügbar



Durchführungsort

Online oder vor Ort im Unternehmen



Kosten

Durch die Förderung von ESF Plus und BMAS ist dieses Angebot kostenneutral.



Anmeldung unter:

<https://zukunftszenrum-sachsen.de/kontakt/>



HEIKO MEYER

IHK Chemnitz



Straße der Nationen 25, 09111 Chemnitz



+49 371 6900-1252



heiko.meyer@chemnitz.ihk.de

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales

