

# Arbeitskreis CRM: Integriertes Kundenmanagement

## 1. Meeting, 17.02.2004, AMC Düsseldorf

### ZUSAMMENFASSUNG

Am 17.02.2004 trafen sich 22 Teilnehmer aus 17 Gesellschaften zum ersten Meeting des Arbeitskreises "CRM: Integriertes Kundenmanagement". Moderiert wurde die Veranstaltung von Dr. Frank Kersten, AMC Münster. Dr. Kersten hob hervor, dass das Ziel des Arbeitskreises darin läge, wesentliche Fragen des Kundenbeziehungsmanagements aus Sicht von Marketing und Vertrieb zu beleuchten. Technische Lösungen würden daher auch zukünftig nicht im Fokus stehen, es sei denn, die Teilnehmer des Arbeitskreises wünschten dieses explizit.

Der Arbeitskreis richtet sich sowohl an Teilnehmer aus Versicherungsgesellschaften als auch an Teilnehmer aus Kooperationspartnerunternehmen. Bereits seit einem Jahr baut der AMC eine Community für AMC-Kooperationspartner auf, mit dem Ziel, in einer Win-Win-Situation für Versicherungsunternehmen und Kooperationspartner interessante Angebote zu erarbeiten und attraktive Veranstaltungen durchzuführen. In diesem Sinne waren drei Kooperationspartner eingeladen, der Veranstaltung das inhaltliche Rahmenprogramm zu geben.

Herr Bruck von der ABS Fachagentur für edv-gestütztes Marketing erläuterte, wie das "Unwort" CRM aus der technischen Ecke zu holen und als Begriff für angewandte Fragestellungen aus Marketing und Vertrieb wieder zu etablieren sei. Herr Stockkamp von PA Consulting stellte vier gezielte Maßnahmen vor, mit denen CRM erfolgreich wiederbelebt werden kann. Beide Referenten betonten dabei die Notwendigkeit, sinnvolle Ziele sowie Messgrößen für die Zielerreichung zu formulieren. Herr Keller und Herr Nolle von TNS Emnid zeigten auf, wie mit einem neuen Ansatz Marktforschungsdaten mit eigenen bzw. fremden Daten verknüpft werden können und welche Potenziale sich hieraus für die gezielte Bearbeitung von Kundenbeziehungen ergeben.

Abschließend diskutierten die Teilnehmer, welche Themenschwerpunkte in den nächsten Veranstaltungen des Arbeitskreises behandelt werden sollen. Die allgemeine Erwartung an den Arbeitskreis besteht für die Teilnehmer darin, CRM aus fachlicher Marketing- und Vertriebsicht zu diskutieren. Als Themen sollen hier insbesondere Erfahrungsberichte vorgestellt werden, die verdeutlichen, welche CRM-Maßnahmen mit konkreten Quick-Wins realisiert worden sind. Für das nächste Treffen am 17.06.2004 wurden folgende Themen festgelegt: Konzeption von Kundenwertanalysen, Nutzung von Kundenwerten für die Vertriebssteuerung, Wirtschaftlichkeitsberechnung von CRM-Maßnahmen.

**Die nächsten Termine des Arbeitskreises CRM: 17.06.2004, 14.10.2004**

### LINKS

Angebot: Arbeitskreis "CRM: Integriertes Kundenmanagement"  
<http://www.amc-forum.de/projekte/projektetails.php?ProjektID=113>

Veranstaltung: Erstes Meeting des Arbeitskreises CRM, 17.02.2004  
<http://www.amc-forum.de/veranstaltungen/veranstaltungdetail.php?ProjektID=140>

#### AMC Assekuranz Marketing Circle GmbH

##### Büros:

Geiststraße 4, 48151 Münster  
 Tel.: 0251 - 6261-0  
 Fax: 0251 - 6261-117

Münsterstraße 304, 40470 Düsseldorf  
 Tel.: 0211 - 690 750 - 0  
 Fax: 0211 - 690 750 - 50

Thumenberger Weg 27, 90491 Nürnberg  
 Tel.: 0911 - 9593-0  
 Fax: 0911 - 9593-120

##### Sitz und Eintragung:

Mühlenbergweg 10, 40629 Düsseldorf  
 AG Düsseldorf, HRB 32591  
 Ust-IdNr.: DE175142651  
 Steuernr.: 133/5802/0092  
 Gerichtsstand ist Münster/Westfalen

E-Mail: info@amc-forum.de

URL: http://www.amc-forum.de

Beiratsvorsitzender: Prof. Dr. Heinrich R. Schradin  
 Geschäftsführung: Gerhard May (Vors.), H.-Rüdiger Huly, Rüdiger Szallies

Bankverbindung: Deutsche Bank Münster (BLZ 400 700 24)  
 Konto-Nr.: 250.317.500