



AMC-Projektangebot:

Basis Workshop Kundenbeziehungsmanagement

Ziele des Workshops

Der Aufbau eines Systems zum **Management von Kundenbeziehungen** ist eine interdisziplinäre Aufgabe, in der die Anforderungen aus den Bereichen Marketing, Vertrieb, Organisation und IT in Einklang gebracht werden müssen. Im Einzelnen sind fachliche Anforderungen, aufbau- und ablauforganisatorische Maßnahmen sowie IT-technische Herausforderungen und Lösungen zu diskutieren.

Die viadee Unternehmensberatung hat sich auf die Konzeption und Implementierung von Kundenmanagement-Systemen spezialisiert und bietet einen individuellen „**Basis-Workshop Kundenbeziehungsmanagement**“ an. Im Rahmen des eintägigen Workshops lernen Sie in Ihrem Hause ein modulares Vorgehensmodell zum Aufbau von Kundenmanagement-Systemen kennen, mit dem es möglich ist, in zielgerichteten Schritten „Quick-Wins“ zu realisieren. Anhand der Modellierung eines von Ihnen festzulegenden Kundenprozesses erhalten Sie Einblick in verschiedene Techniken zur Integration der fachlichen und der DV-technischen Anforderungen.

Der Workshop richtet sich an **Ansprechpartner aus den Bereichen Marketing, Vertrieb, IT und Organisation**, die in einem interdisziplinären Team eine solide Basis für den Auf- und Ausbau ihres individuellen Kundenmanagement-Systems schaffen wollen.

Inhalte:

- Kurze Vorstellung des Vorgehensmodells
- Auswahl eines konkreten Kundengeschäftsprozesses als Basis für die weitere Verarbeitung im Rahmen des Workshops. Beispiele: Kundenselektion für Kampagnen, Behandlung von Beschwerden
- Integration der mit dem gewählten Geschäftsprozess verbundenen fachlichen und IT-technischen Anforderungen mittels einfacher und verständlicher Modellierungstechniken
- Erarbeitung einzelner Teilergebnisse für die weitere Verwendung im Rahmen Ihres Kundenmanagement-Projektes

Konditionen:

- Eintägiger Workshop
- Kosten für den Workshop: 1.500,- Euro zzgl. MwSt
- Durchführung in Ihrem Hause, alternativ im Hause der viadee Unternehmensberatung

Ihre Ansprechpartner



Dr. Frank Kersten
AMC Münster
Tel. 0251/6261-121
kersten@amc.muenster.de



Thomas Schütz
viadee Unternehmensberatung
Tel. 0251/77777-143
thomas.schuetz@viadee.de

Wir freuen uns über Ihr Interesse! Zur Terminabstimmung kontaktieren Sie bitte einen der genannten Ansprechpartner.