



## CRM-Einführung im Unternehmen

**Seminardauer:** 2 Tage, 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr

**Schulungsunterlagen:** nach Absprache

Ein CRM (Customer-Relationship-Management, dt. Kundenbeziehungsmanagement) dient zur Gestaltung der Kundenbeziehungsprozesse in Unternehmen. Doch welches CRM-System ist das richtige für mein Unternehmen, wie richte ich ein CRM ein und wie verbinde ich mein CRM mit meinen bestehenden Prozessen?

All diese Fragen werden Ihnen in unserer Schulung entscheidungsorientiert und herstellerunabhängig beantwortet. Sie lernen alle Phasen der CRM-Einführung von der Planung bis hin zur Einführung und Optimierung kennen.

### Zielgruppe

Geschäftsführer  
Prokuristen  
Leitende Angestellte aus Vertrieb und Marketing  
Projektleiter

### Kurs Voraussetzungen

Verständnis der Prozesse im eigenen Unternehmen.

## Agenda

### Einführung

- Definition
- Vorteile und Einsatzgebiete
- Bestandteile eines CRM's
  - Analytisches CRM
  - Operatives CRM
  - Kommunikatives CRM
  - Kollaboratives CRM

### Anforderung

- Anforderungen an Systeme und Prozesse
- Anforderungen an die Mitarbeiter

### Prozesse

- Vertrieb
- Kundenbindung
- Marketing

### Einführung eines CRM-Systems

- Strategie und Potenzial-Analyse
- Entwicklung und Anpassung
- Systemauswahl
- Pflichtenheft
- Testbetrieb
- Mitarbeiterschulungen
- Inbetriebnahme
- Optimierung

### Neue Entwicklungen