

ERFOLGREICHE CRM DATENBANKEN

GRUNDLAGEN UND RECHTLICHE ASPEKTE

Worauf Sie bei Kunden Datenbanken auf jeden Fall achten sollten!

Dieser Workshops vermittelt einen kompakten Überblick über die Grundlagen und rechtlichen Aspekte, die beim Auf- oder Ausbau einer CRM Kundendatenbank zu berücksichtigen sind.

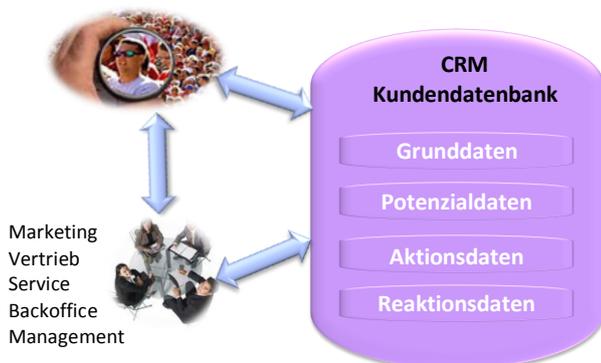
Im Rahmen dieses Workshops erwerben Sie ein klares Verständnis um

- ▶ den Auf- oder Ausbau einer CRM Kundendatenbank erfolgreich zu gestalten
- ▶ den Nutzen und die Vorteile einer CRM Datenbank für Ihr Unternehmen zu erarbeiten
- ▶ die erforderlichen organisatorischen und technischen Auswirkungen zu erfassen
- ▶ die rechtlichen Aspekte zu bestimmen

CRM Datenbanken - mehr als nur Adressverwaltung

Customer Relationship Management (CRM) ist die gezielte computergestützte Pflege von Kundenbeziehungen. Auf der Grundlage von Kundenerfassungs- und bewertungsmodellen sowie einer zugrunde liegenden Datenbank wird versucht, Kunden entsprechend ihrer Investitionswürdigkeit an das Unternehmen zu binden. Die in einer Datenbank gespeicherten Daten bilden die Grundlage für ein umfassendes Kundenmodell bzw. Kundenprofil. Die besondere Rolle der CRM Datenbank liegt darin, dass sie eine möglichst interaktive Beziehung zum Kunden ermöglichen bzw. unterstützen, indem der Informationsaustausch mit Kunden beschleunigt und rationalisiert oder der Dialog mit dem Kunden individualisiert wird. Die Verwendung der Daten muss im Rahmen der datenschutzrechtlichen Regelungen erfolgen.

Kunden und Interessenten



Praktische Elemente

Im praktischen Teil dieses Workshops werden anhand von für Ihr Unternehmen relevanten Fallbeispielen die Grundlagen und Aspekte zum Aufbau einer CRM Datenbank erarbeitet u.a.:

- ▶ Aufbau und Pflege von Grunddaten
- ▶ Erarbeitung von Potenzialdaten
- ▶ Auswertung von Aktions- und Reaktionsdaten
- ▶ Prozesse zur Sicherstellung der Datenqualität
- ▶ Schnittstellen zu anderen Systemen (Import / Export)
- ▶ Technische Implementierung

Allgemeine Elemente

Im allgemeinen Teil dieses Workshops erhalten Sie vertiefende Informationen zu Themen wie:

- ▶ Chancen und Nutzen einer CRM Lösung
- ▶ Rechtliche Aspekte bei der Pflege von Kundendaten
- ▶ CRM Datenbank als Grundlage für Database Marketing
- ▶ Verfügbare CRM Lösungen am Markt
- ▶ Motivationsfaktoren für die Nutzung von CRM
- ▶ Auswertungsmöglichkeiten von Datenbanken

Weitere Aspekte, die in diesen Workshop integriert werden können:

- ▶ CRM Datenbanken als Basis für erfolgreiches Dialog Marketing
- ▶ Umsetzung einer CRM Strategie im eigenen Unternehmen
- ▶ Kriterium Kundenbegeisterung zur Verbesserung der Kundenbeziehung: zufriedene Kunden—begeisterte Kunden?

Workshopinfos

- ▶ ab 3 Stunden Vor-Ort Workshop für
- ▶ CRM- Administratoren, Führungskräfte aus Vertrieb, Marketing und Service die
- ▶ eine CRM Datenbank aufbauen oder optimieren wollen oder
- ▶ zu betreuen haben