

CRM – Customer Relationship Management



Produktbeschreibung

NUTs – Netzwerk Unternehmens-Transformationen

www.n-u-t-s.com

<p>cui bono – wem zum Vorteil?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie sind im Management eines Unternehmens tätig und sind nicht zufrieden mit der Gestaltung/Nutzung der Kundenbeziehung bzw. eines bestehendes CRM-Systems • Sie wollen ein CRM aufsetzen, und wollen zuerst die Bereiche identifizieren, in denen es wirken soll (Marketing, Customer Care, ...) • Sie wollen die CRM Prozesse in Ihrem Unternehmen identifizieren und gestalten
<p>Produktbeschreibung und Vorgangsweise</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des Business Modells • Identifikation der Bedürfnisse für CRM. Als Marketing Tool oder als Customer Care Tool oder beides? • Analyse der heutigen Performance , evtl. Einführung von Mess-Systemen • Gap-Analyse • Festlegung der strategischen Ziele für CRM (Retention, besseres Service, Kundengewinnung, Marketing-Datenbank, Beschwerde-Management Tool etc. ?) • Festlegung Ziele des ausgewählten CRM-Prozesses (der Prozesse) • Prozess-Redesign (6 Stufen) • Festlegung der dazu notwendigen Prozess- bzw. Aufbauorganisation • Festlegung des notwendigen Informationsmanagements, Definition der Information Maps • Anforderungen an die IT Applikation • Eventuell Begleitung bei der Implementierung/Einführung
<p>Sense of Urgency – warum (jetzt)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie haben schlechte Werte bei Kundenloyalität und Kundenzufriedenheit • Daher erreichen Sie Ihre Kunden-Retention-Raten nicht • Sie haben zu hohe Kosten bei der Akquisition neuer Kunden • Sie haben eine schlechte Performance im Gewährleistungs- und Beschwerde-Management
<p>Ein Bild der Zukunft – was damit erreichbar ist</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenloyalität ist das wichtigste Maß (viel wichtiger als Kundenzufriedenheit) und muss hart erarbeitet werden
<p>Warum mit NUTs? Was unterscheidet NUTs von anderen Beratern?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wir berücksichtigen neueste, beste, aktuellste Erkenntnisse und können diese in den Unternehmenskontext integrieren • Unsere BeraterInnen haben höchste persönliche und fachliche Kompetenzen: In diesem Bereich ist es essentiell, über hohes Business-Verständnis, geschäftlichen Überblick über verschiedene Branchen und Business-Modelle zu haben, und auf neuestem methodischen Stand zu sein – und die nötige Erfahrung zu haben • Wir haben in servicesensiblen Unternehmen großer Dimension diese Projekte bereits realisiert

CRM – Customer Relationship Management



Produktbeschreibung

NUTs – Netzwerk Unternehmens-Transformationen

www.n-u-t-s.com

Was muss das Unternehmen beitragen?	<ul style="list-style-type: none">• Offenheit in der Analyse• Schonungslose Transparenz, vor allem sich selbst gegenüber: „See reality as it is and not as you wish it were!“• Liebe und Begeisterung zum Kunden• Konsequenz bei der Umsetzung
Referenzen	<ul style="list-style-type: none">• Poste Italiane• Ferrovie dello Stato Beschwerdemanagement• Fischer Ski• Krauss Maffei Kunststofftechnik

Weitere Informationen auf www.n-u-t-s.com