

CRM-Verständnis

Unser Verständnis von CRM

Ziel des CRM ist der Ausbau stabiler und profitabler Kundenbeziehungen. Die Beziehung zum Kunden steht im Zentrum der Unternehmensaktivitäten. Dies beinhaltet die Entwicklung von kundenspezifischen Marketing-, Vertriebs- und Servicekonzepten. Hierzu sind alle Abteilungen und Funktionen die in einem Unternehmen Kundenkontakt haben auf dieses Ziel auszurichten. Dies bedeutet für uns, dass die Zielerreichung nur durch eine unternehmensweite CRM-Philosophie möglich ist, welche sowohl die persönliche Einstellung zum Kunden, als auch die Prozess- und Informationssystemebene umfasst. Dabei kann CRM durchaus schrittweise je nach Entwicklungsstand der Organisation eingeführt werden. Getreu dem Motto „think big, start small“.

CRM ist somit weit mehr als „nur“ ein Problem der IT-Abteilung, welches mit der Implementierung einer Software zu lösen ist. Es stellt sich vielmehr als führungsbezogene organisatorische und prozessuale Herausforderung dar. Unsere Aufgabe sehen wir darin, dass wir auf der Grundlage der kundenspezifischen Erfordernisse innovative und machbare Lösungsansätze aufzeigen.

Ihre Ansprechpartner: Prof. Dr. Stefan Sorg,

Wir freuen uns auf ein Gespräch mit Ihnen!

Tel: 089 / 74 28 77 – 0

Email:
stefan.sorg@iot-consulting.de