

Rückantwort

Bitte melden Sie sich per Fax oder e-mail zur IHK/NIK-Veranstaltung am 2. Dezember 2009,

„Kundenmanagement in der Praxis“ an.

Fax: 0911 1335-122 / harmsen@nuernberg.ihk.de

Ja, ich nehme verbindlich teil.

Titel, Vor- und Zuname

Firma/Institution

Straße

PLZ, Ort

Telefon/Fax

E-Mail

Erklärung zum Datenschutz: Ich stimme der Nutzung meiner Daten durch die IHK zum Zwecke der Veranstaltungsabwicklung zu. Die Anmelde Daten werden an den Mitveranstalter NIK übermittelt.

Datum, Unterschrift

Anmeldebestätigung:

Sofern Sie keine weitere Rückmeldung von der IHK Nürnberg für Mittelfranken erhalten, gilt die Anmeldung als erfolgt.

Termin und Ort

Das IHK-Seminar findet statt

- am **Mittwoch, 2. Dezember 2009**
- von **14:00 Uhr bis ca. 17:30 Uhr**
- im Konferenz-Zentrum im Businesspark EUROCOM Nürnberg, Lina-Ammon-Straße 19 (EG), 90471 Nürnberg

Kosten

Die Teilnahme an der IHK/NIK-Veranstaltung ist nach Anmeldung kostenlos möglich.

Veranstalter

IHK Nürnberg für Mittelfranken
Geschäftsbereich Innovation | Umwelt
Hauptmarkt 25/27, 90403 Nürnberg
www.ihk-nuernberg.de

Nürnberger Initiative für die Kommunikationswirtschaft e.V.
Theresienstr. 9, 90403 Nürnberg
www.nik-nbg.de

Kontakt

Knut Harmsen (IHK), Tel. 0911 1335-320, Fax -122,
harmsen@nuernberg.ihk.de

Anfahrtsskizze

Per ÖPNV: U-Bahn-Station U1 – Scharfreiterrig

Eine Anfahrtsbeschreibung zum Veranstaltungsort finden Sie unter folgender Adresse: <http://www.kib-projekt.de/eurocom-nuernberg/home.htm> - weiterklicken auf "weitere Informationen", Seite 5, Lageplan.

Parkplätze befinden sich in den Tiefgaragen unterhalb des Businessparkes EUROCOM - Zufahrt über Otto-Bärenreuther-Straße stadteinwärts.



Industrie- und Handelskammer
Nürnberg für Mittelfranken



IHK/NIK-VERANSTALTUNG

Kundenmanagement in der Praxis Checkliste für den effizienten CRM-Einsatz

MITTWOCH, 2. DEZEMBER 2009

Innovation | Umwelt



Kundenmanagement in der Praxis

Wie setze ich erfolgreich ein CRM-Projekt um? Diese Fragestellung soll anhand konkreter Meilensteine beleuchtet werden. Angesprochen werden:

- der CRM-Markt im Überblick
- die Datenqualität und -aufbau
- erfolgreiche Einbeziehung der Mitarbeiter
- konkrete Praxistipps für die Einführung

Die Fragestellungen werden mit einer Musterfirma konkretisiert und Lösungsansätze greifbar dargestellt.

Zielgruppe

Geschäftsführer, Vorstände, Marketing- und Vertriebsleiter, sowie weitere Entscheider.

Wir bedanken uns für die Unterstützung bei

Trevisto GmbH
www.trevisto.de



QRC Group AG
www.qrc-group.com



julitec GmbH
www.julitec.de



SBK Consulting Team GmbH
www.sbk-consulting-team.com



Information Systems Engineering GmbH
www.ise-informatik.de



Innovation | Umwelt

Agenda

14:00 Eröffnung und Begrüßung

Knut Harmsen
Referent Informationstechnik,
Telekommunikation und eBusiness
IHK Nürnberg für Mittelfranken

Michael Nordschild
Geschäftsführer, Nürnberger Initiative für die
Kommunikationswirtschaft e.V.

14:10 CRM in der Krise oder Krise beim CRM

Die meisten Unternehmen geben heute an, CRM zu realisieren. Aber die wenigsten können auch genau sagen, welche Ziele sie damit wirklich verfolgen – oder wenigstens, was es kostet, diese Ziele, die sie nicht genau kennen, zu verfolgen.

Dirk Schmachtenberg
Geschäftsführer und Senior Management
Consultant, SBK Consulting Team GmbH, Berlin

14:40 Musterfirma – Probleme und Fragestellungen

Es werden Fragestellungen aufgeworfen, die typisch sind für Unternehmen, die entweder noch kein CRM im Einsatz haben, oder die ihr CRM nicht oder und unvollständig nutzen. Sie werden überrascht sein...

Knut Harmsen / Michael Nordschild

14:50 CRM – Der Einführungsprozess

Die entscheidenden Fehler im Einsatz eines CRM entstehen bei der Einführung. CRM ist keine „Software“, die man installiert und dann nutzt. In diesem Vortrag geht es um den sinnvollen und vor allem kostensparenden Einführungsprozess dieser für das Unternehmen wichtigen Lösung.

Jens Horstmann
Geschäftsführer
Trevisto GmbH, Nürnberg

15:20 Pause

15:40 CRM...Daten, Daten, Daten...und nun?

Daten entstehen im operativen Prozess. Diese Daten sind „roh“. Und diese Daten sind selten qualitätsgesichert. Um ein CRM aber sinnvoll und mehrwertgenerierend einsetzen zu können, müssen diese Daten eine sehr hohe Qualität haben und teilweise anders aufgebaut werden.

Frank Stoll
Information Systems Engineering GmbH,
Gräfenberg

16:10 Change Management – CRM beginnt in den Köpfen

Was nützt uns ein System, das zwar alle Möglichkeiten bietet, aber von den Mitarbeitern nicht anerkannt wird? Was nützt ein System, das nicht „verstanden“ wird? Der Mensch muss damit arbeiten, und der Mensch entscheidet, was er aus dem System „herausholt“.

Roland Knorr
Geschäftsführender Gesellschafter
QRC Group Personalberatung GmbH, Nürnberg

16:40 1x1 des Einstiegs Checkliste zum effizienten CRM-Aufbau

Anhand von Beispielen wird gezeigt, wie die schrittweise Einführung eines CRM-Systems die Mitarbeiter begeistert und den Umsatz steigert.

Dominik Wever
Geschäftsführer
julitec GmbH, Erlangen

17:10 Musterfirma – Lösungsansätze

Zusammenfassung der Veranstaltung: CRM ist sinnvoll und kann mit zielgerichteter und geplanter Einführung einen echten Mehrwert bringen. Sehen Sie das auch so?

**Knut Harmsen / Michael Nordschild /
Dirk Schmachtenberg**