

Forum: Marketing & Vertrieb

"Kundengewinnung und Kundenbindung durch Customer Relationship Management (CRM) als ganzheitliches System" lautet der Titel des Forums "Marketing & Vertrieb" auf dem 6. Jenaer Wirtschaftstag.

Frau Prof. Dr. Beibst, Rektorin der Fachhochschule Jena, hält zu diesem Thema den Einführungsvortrag auf dem 6. Jenaer Wirtschaftstag.

Dieser zeigt die zahlreichen Facetten von CRM und ihre Nutzenaspekte für am Markt erfolgreich agierende Unternehmer. Einleitend werden Grundlagen von CRM vermittelt, und aufbauend auf diesen die philosophischen, analytischen, strategischen und operationalen Aspekte dargestellt. Abschließend werden mit Hilfe eines 5-Phasen-Modells zur erfolgreichen Implementierung von CRM-Projekten die einzelnen Aspekte in ein Schema eingeordnet, wobei dieses Modell einen Anstoß zur erfolgreichen Realisierung der CRM-Idee in der Praxis geben soll.

Ausgehend von dem Grundlagenvortrag zeigen Hans-Peter Vollmer und Ingo Schneider, Senior Projektmanager bei Plaut Consulting Heidelberg GmbH, Anwendungsgebiete von CRM, um die Nutzenaspekte an Praxisbeispielen zu untermauern. Dabei werden die Anwendungsgebiete Customer Care Center, Marketingaktionen, Web Shop und Außendienststeuerung näher betrachtet. Innerhalb dieser Anwendungsmöglichkeiten werden mit Hilfe von Praxisbeispielen Abbildungen von Szenarien in Standard Software aufgezeigt und ihre Integration in die IT des Unternehmens aufgezeigt. Die Praxisbeispiele belegen Möglichkeiten und Ideen, erfolgreich CRM-Projekte durchzuführen.

Darüber hinaus werden Nutzenpotentiale gezeigt, die die einzelnen Anwendungsgebiete im Besonderen auszeichnen.

Das Forum "Marketing & Vertrieb" gibt zahlreiche Möglichkeiten für Diskussionen und Meinungs-austausch zwischen den Vorträgen.

Ziel dieser Veranstaltung ist es, aufbauend auf den theoretischen Kenntnissen, die Notwendigkeit und Bedeutung von CRM in der Praxis zu verdeutlichen.

Gleichzeitig soll ein Erfahrungsaustausch zwischen Praktikern und Theoretikern angestrebt werden, von dem beide gleichermaßen profitieren werden.

(Nach Informationen von Prof. Dr. Beibst)

Brennpunkt Wirtschaft, 2. Jg., 03/2002, S. 16