

CRM – Stichwortbeschreibung Seminarinhalt

Dauer: 4 Tage

Seminar modul: **CRM-Manager**

- Einführung Customer Relationship Management (CRM)
Begriffsbestimmung, Ziele, Erfolgskontrolle
Aufgabendefinition für das Projektteam,
Prüfmaßnahmen der IT-Voraussetzungen
- Planung auf Kundenebene
Unterschiedliche Rahmenbedingungen
Hauptbestandteile eines CRM-Systemes
Voraussetzungen für ein erfolgreiches CRM-Projekt
- Geschäftsprozessmanagement
Definition von Geschäftsprozessen
Verwaltung von Benutzergruppen (Rollen) im CRM
Aufgaben in Geschäftsprozessen
Terminplanung und Terminverfolgung
- Workflow im Geschäftsprozess
Aufgaben im Workflow
Interdependenz zwischen Aufgaben
Eskalation von Aufgaben
Der Online-Eingangskorb (To Do Liste)
- Struktureller Aufbau des Workflow
Workflow und Teamarbeit im Netzwerk
Controllingaufgaben im Workflow
Datenschutz im CRM
- Gruppenarbeiten
Erkennen und Designen von Geschäftsprozessen,
Beschwerdemanagement, Profilierung und Auswertungen

Mit freundlichen Grüßen
adpro consulting mag. edda otrell

A handwritten signature in black ink, reading 'Mag. Otrell' in a cursive, flowing script.

Mag. Edda Otrell