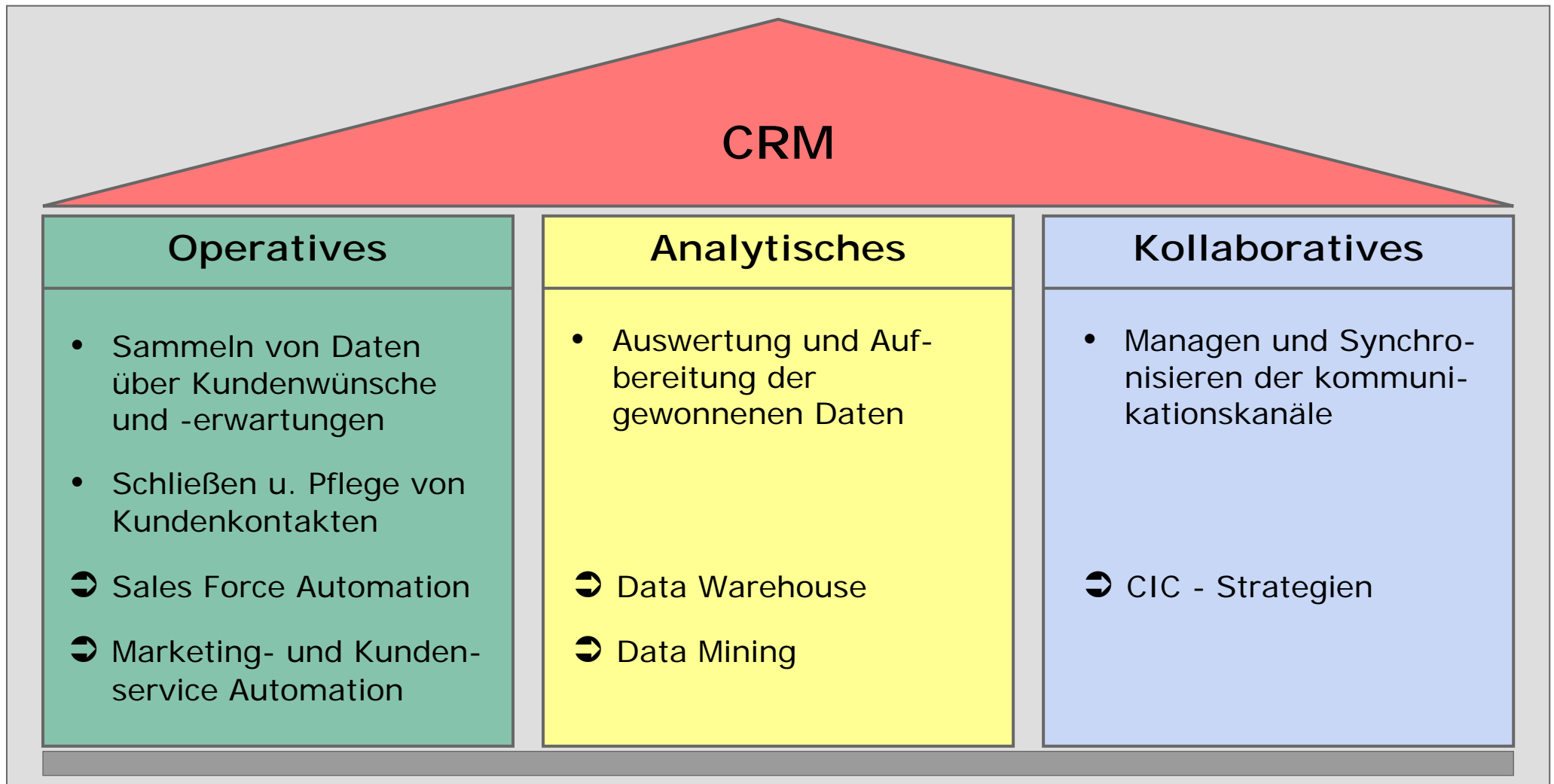


Die drei Grundsäulen des CRM



Ziele des CRM-Einsatzes

- Geschäftsprozesse optimieren
- Bestehende Kundenbeziehungen konsolidieren
- Reaktionsgeschwindigkeit steigern
- Liefergeschwindigkeit steigern
- Kundenkontakte verbessern
- Web-Angebote personalisieren
- Web-Dialog herstellen
- Kontaktnetzwerke aufbauen
- Beziehungen zu Aktionären personalisieren

Denn ...

*Wer nicht ständig
im Gespräch mit
dem Kunden ist,
hat am Markt bald
nichts mehr zu
sagen.*

Horst Skoludek
bis 1992
Vorstandssprecher
Carl Zeiss Stiftung

Herausforderungen bei der CRM-Einführung

