



PRESSEMELDUNG

4-teilige CRM-Leitfaden-Reihe des NEG komplett Teil 3 »CRM-Einführung« und Teil 4 »Fortlaufende Optimierung von CRM« jetzt erschienen

(Bonn, 14. Januar 2008) Die 4-teilige Praxisleitfaden-Reihe des Netzwerks Elektronischer Geschäftsverkehr (NEG) ist ab sofort vollständig verfügbar. Die bestehenden Leitfäden Teil 1 »Ist-Aufnahme« und Teil 2 »Anforderungskonzept« erfahren ihre logische Ergänzung durch Teil 3 »CRM-Einführung im Unternehmen - Vorbereitung, Softwarelieferung bis zum Betrieb« und Teil 4 »Fortlaufende Optimierung von CRM im Unternehmen«. Nähere Informationen sowie alle vier Leitfäden (PDF-Dokumente) sind unter www.kegom.de und www.kecos.de sowie www.ec-net.de abrufbar.

Das vom BMWi geförderte NEG-Projekt »Ganzheitlicher CRM-Ansatz bei kleinen und mittleren Unternehmen« wird von den Kompetenzzentren KEGOM, KECoS Schwaben sowie dem Kölner E-Commerce-Center Handel durchgeführt. In diesem Rahmen werden Praxislösungen für eine beispielhafte CRM-Einführung bzw. -Optimierung in kleineren und mittelständischen Unternehmen vorgestellt. Zu diesem Zweck wird eine chronologisch aufgebaute, vierteilige CRM-Praxisleitfaden-Reihe herausgegeben, welche die verschiedenen Stufen der CRM-Einführung im Unternehmen von der Analyse im Vorfeld bis zum CRM-Projektabschluss bzw. der konstanten Optimierung praxisnah erklärt. Die Leitfäden Teil 1 und Teil 2 sind bereits seit Juni 2007 erhältlich – nun erscheinen die Teile 3 und 4 und geben konkrete Hilfestellungen bei der Einführung bzw. Implementierung eines CRM-Systems im Unternehmen und der konstanten Weiterführung und Optimierung des Systems.

Leitfaden Teil 3: CRM-Einführung im Unternehmen

Der Leitfaden »CRM-Einführung im Unternehmen – Vorbereitung, Softwarelieferung bis zum Betrieb« ist eine praxiserprobte Schritt-für-Schritt-Anleitung zur erfolgreichen Einführung eines CRM-Systems. Es werden Entscheidungshilfen für jede Projekt-Phase gegeben: von der fundierten Analyse der Daten über ein passendes Migrationskonzept und eine systematische Datenbereinigung bis hin zum Pilotbetrieb und der richtigen Anwenderschulung. Dabei werden auch wichtige Themen wie Informationssicherheit ausführlich behandelt. Ein Anhang mit nützlichen Links und Literaturempfehlungen rundet das Werk ab.

Drei Fragen werden im Leitfaden Teil 3 beantwortet:

1. Wie bereite ich die CRM-Einführung optimal vor?



2. Wie führe ich das CRM-System erfolgreich in meinem Unternehmen ein?
3. Welche typischen CRM-Stolpersteine sollte ich kennen und vermeiden?

Leitfaden Teil 4: Fortlaufende CRM-Optimierung

Der Leitfaden »Fortlaufende Optimierung von CRM im Unternehmen« begleitet Geschäftsleitung und CRM-Verantwortliche nach der Einführung und unterstützt sie dabei, maximalen Nutzen aus dem System zu gewinnen. Die Einführung der Software ist »nur« ein erster Schritt – erst die richtige Datenpflege und ein systematisches Wissensmanagement garantieren, dass das Unternehmen dauerhaft davon profitiert. Neben Tipps zur organisatorischen Eingliederung der CRM-Verantwortung widmet sich der Leitfaden auch den Themen Kundenanalyse, Prozessreorganisation und Schaffung einer CRM-förderlichen Unternehmenskultur. Dabei wird ein von KECoS entwickeltes Modell zur Prozessbegleitung (CRM-Reifegrad) vorgestellt. Auch Teil 4 enthält einen umfangreichen Anhang mit wertvollen Zusatzinformationen.

Drei Fragen werden im Leitfaden Teil 4 beantwortet:

1. Welche Bereiche in meinem Unternehmen stehen direkt oder indirekt mit CRM in Verbindung und müssen »CRM-tauglich« gemacht werden?
2. Wie ermittle ich den CRM-Reifegrad einzelner Bereiche und optimiere diesen Schritt für Schritt bis auf das für mein Unternehmen sinnvolle Niveau?
3. Welche konkreten Maßnahmen ergreife ich und wie gehe ich dabei vor?

Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr

Das NEG (www.ec-net.de) ist ein Verbund von 25 regionalen Kompetenzzentren für den elektronischen Geschäftsverkehr und einem Branchenzentrum für den Handel. Diese unterstützen Mittelstand und Handwerk bei der Einführung und Nutzung von E-Business. Das Netzwerk wird seit 1998 vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) gefördert.

Detailinformationen werden unter www.ec-net.de bereit gestellt und die Leitfäden können auch unter www.kegom.de und www.kecos.de herunter geladen werden.

Weitere Informationen

Herr Markus Wirth

KECoS Schwaben

c/o Berufsakademie Heidenheim

Schmelzofenvorstadt 33, 89520 Heidenheim

Tel: 0 73 21 / 38 18 28, E-Mail: wirth@kecos.de