PDFMAILER.DE - E-Mail so einfach wie Fax - PDF, JPEG oder TIFF drucken und direkt per E-Mail versenden >Test it free www.pdfmailer.de

CRM-Landkarte

12.11.2002 - v17

- **Analytisches CRM**
  - Systematische Auswertung Kundendaten
  - Kundensegmentierung
  - Definition neuer Produkte und Dienstleistungen
  - Branchen-/Zielgruppenausrichtung
  - Kampagnenmanagement
  - Business Intelligence
  - Kundenwert
  - Kundenpotential
  - Customer-Live-Time
- **Operatives CRM**
  - Kampagnenmanagement
  - Vertriebstool: SFA, CAS
  - Servicetool
  - Beschwerdemanagement
  - Reklamationsmanagement
  - Wissensdatenbank
  - Dokumentenmanagement
- **Kommunikatives CRM**
  - Telefonie
    - Analog
    - Digital
      - ISDN S0/S2
      - XDSL
      - Voice-over-IP
    - CTI
  - CallCenter
    - ACD
    - IVR, VRU
    - CTI
    - CT
  - Web-Portal
    - Content-Management
    - Html / Java
    - Email
    - Call-Back
      - Voice-over-IP
    - Performance
  - EMail
  - Fax
  - Wap
  - SMS
  - .....
- **Collaboratives CRM**
  - Integration Vertriebskanäle
    - Online-Vertrieb / Web-Shop
    - Vertriebsaußendienst
      - Regionalvertrieb
      - Key-Account
    - Telefonvertrieb / CallCenter
    - Filialvertrieb
    - Partnervertrieb
  - Integration SCM
  - Integration Lieferanten/Zulieferer
  - Integration Partner
- **CRM-Projekt**
  - CRM-Strategie
    - Märkte
    - Zielgruppen
    - Partner
    - Balanced Scorecard
  - Prozesse
    - Kundenprozesse
      - Marketing
        - Märkte
        - Zielgruppen
      - Vertrieb
        - Neukunden
        - Bestandskunden
          - Upselling
          - Cross-Selling
          - Nachvermarktung
          - Kundenentwicklung
        - Ex-Kunden
      - Service
        - Support
        - Reklamationsprozess
    - SCM-Prozesse
    - Produktions- und Lieferprozesse
    - Produkt- / Service-Prozesse
    - Controlling-Prozesse: BSC
  - Applikation
    - Customizing
    - Programmierung
    - Prototyping
  - Menschen - Change-Management
    - Kunden
    - Mitarbeiter
      - Motivation
      - Mehr Eigenverantwortung
      - Änderung Vergütungssysteme
      - Umschulung / Fortbildung
    - Projektmitarbeiter
      - Verantwortung
      - Weisungsbefugnisse
  - CRM-IT-Konzepte
    - Clients
      - Proprietär
      - HTML
      - Java
      - Workplace
    - N-Tier-Architekturen
    - Workflow
    - Datawarehouse
      - DBMS
      - OLAP
      - Datamarts
    - Scripting
    - Queueing / Warteschlangenkonzepte
    - Schnittstellen
      - Programmieren
      - Standard
      - EAI - Middleware
        - CORBA
        - DCOM
        - Proprietär: MQSeries, Genesys, Aspekt, ...
    - TK-Konzept
      - Implementierung
        - Call-Routing
          - Tageszeit
          - Wochentag
          - Feiertag
          - Last / Überlast
          - Kosten / Qualität
        - Call-Management
        - Mitarbeiter
        - Rufnummernkonzepte
      - Erweiterung / Migration
        - TK-Anlage
        - ACD
        - IVR, VRU, VMS
        - CTI
        - DBMS
          - Calls
          - Mitarbeiter
          - Konfiguration
        - Gesprächsaufzeichnung
        - Voice-over-IP
        - Computer Telefonie