

Jetzt einsteigen: BRM **Workshop**

Machen Sie Ihr Unternehmen fit mit Business Relationship Management

BRM ist ein modulares Konzept und enthält Funktionen für CRM, SRM, Customer Service, Adress-, E-Mail- und Dokumentenmanagement, Aktivitäten- und Geschäftsprozesssteuerung. Bei BRM steht die Adresse/der Kontakt im Mittelpunkt und an diesem »Single Point of Information« erhalten Sie eine 360 Grad Sicht der zugeordneten Informationen. BRM organisiert alle »weichen Informationen« im Unternehmen und bindet über Schnittstellen »harte Informationen« z. B. aus dem ERP System ein. Mitarbeiter haben Zugriff auf die Information, ganz egal, ob sie im Büro online sind, oder unterwegs offline arbeiten.

Ziele des Workshops

In dem Workshop erhalten Ihre verantwortlichen Mitarbeiter der Geschäftsleitung, des Vertriebes, des Kundenservice und der IT einen Überblick über BRM. Danach wird mit den einzelnen Bereichen eine Bestandsaufnahme über die derzeitigen Werkzeuge und Arbeitsweisen in

der Officeumgebung ihres Unternehmens gemacht. Auf Basis dieser Bestandsaufnahme wird von uns eine Auswertung erstellt, die aufzeigt, wo Sie durch BRM Effizienzsteigerungen erzielen und Ihre Mitarbeiter im Tagesgeschäft besser unterstützen können.

Teilnehmer des Workshops

Der Workshop wird von einem unserer Consultants mit Ihren verantwortlichen Mitarbeitern der Geschäftsleitung, des Vertriebes, des Kundenservice und der IT durchgeführt.

Dauer des Workshops

Der Workshop findet in Ihrem Hause statt und dauert einen Tag. Die entsprechenden Mitarbeiter ihres Unternehmens müssen jedoch nicht die ganze Zeit mit anwesend sein. Nach einer kurzen Einführung in das Thema wird die Bestandsaufnahme Bereichsweise durchgeführt. Somit muss jeder Mitarbeiter nur ca. zwei Stunden seiner Zeit dafür einplanen.

Ergebnisse des Workshops

Nach dem Workshop erstellen wir eine Auswertung und präsentieren Ihnen die Ergebnisse. Diese Präsentation dauert je nach Umfang der anschließenden Diskussion drei bis vier Stunden.

Kosten des Workshops

Für den Workshop werden 900 Euro zzgl. Reisekosten berechnet.

Mögliche Themen des Workshops

Allgemein und IT

- Derzeit eingesetzte IT Systeme (ERP, Groupware, E-Mail, Archiv, ...)
- Welche Adressdatenbanken gibt es und wie werden diese gepflegt?
- Wie funktioniert das Vorlagenmanagement und die Ablage?
- Welche Möglichkeiten des Remote Zugriffes haben Sie?

Vertriebsthemen

- Wie erfolgt das Kontaktmanagement?
- Wie erfolgt die Kommunikation und Aufgabensteuerung von Außen- und Innendienst?
- Wie werden Angebote geschrieben?
- Wie werden Opportunities gemanagt und Forecasts sowie Pipelineanalysen erstellt?
- Welche Preis- und Produktinformationen stehen dem Außendienst zur Verfügung?
- Wie erstelle ich meine Besuchsplanung und meine Besuchsberichte?

Marketingthemen

- Wie werden Kampagnen/Newsletter erstellt?
- Wie werden Messen/Kundenveranstaltungen gemanagt?
- Wie werden dem Vertrieb Produktinformationen zentral zur Verfügung gestellt?
- Wie wird die Vertriebspipeline gefüllt?

Servicethemen

- Wie manage ich meine Servicefälle und Eskalationen?
- Welche Informationen habe ich über die »Installed« Base beim Kunden?
- Wie mache ich Serviceangebote?
- Habe ich eine Knowledge Base?
- Welche Möglichkeiten des »Customer Self Service« habe ich?

Geschäftsleitungsthemen

- Wie können meine Mitarbeiter durch Entlastung von unproduktiven Aufgaben, wie das Suchen von Informationen, effizienter werden?
- Wie erhalte ich einen aktuellen Überblick über Kundensituationen?
- Wie erhalte ich eine Vertriebsvorschau?
- Wie erreiche ich höhere Kundenzufriedenheit durch besseren Kundenservice?



Foto: photocase.com/Thomas Egger