

Robert Bacher Consult • Gaisbergstr.1 • 5163 Mattsee

An einen interessierten
Web Besucher

Mattsee 2016

**Die Kundenbeziehung ist der Unterschied,
der den Unterschied ausmacht.**

Guten Tag,

in Zeiten, in der Produkte immer ähnlicher werden (Commoditisierung) wird die Beziehung zwischen Markt (Kunden) und Unternehmen strategisch immer wichtiger.

Das Management dieser Kundenbeziehungen wurde dadurch zu der wichtigsten Aufgaben und liefert wichtige Informationen für strategische Entscheidungen im Unternehmen. Ein CRM System ist deshalb keine Software, sondern ein wesentlicher Teil der Unternehmensstrategie.

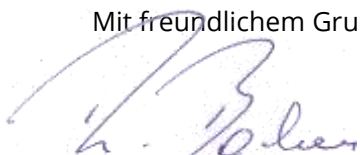
RBCON, als Spezialist für strategisches CRM, begleitet Unternehmen beim

**Designen – Optimieren – Erweitern – Konsolidieren
von CRM Konzepten.**

Dabei wird die CRM Strategie geprüft, die Prozesse angepasst und dokumentiert und die bestehende Software Landschaft auf die neuen Anforderungen hin geprüft. Sollten Änderungen oder neue Tools notwendig sein, begleiten wir das Unternehmen bei der Auswahl der Software und Umsetzung in den laufenden Betrieb.

Informieren Sie sich im beiliegenden Folder über unserer Arbeitspakete.

Mit freundlichem Gruß



Inhaber

Ihr Wegbegleiter bei

Customer

Relationship

Management



Der Erfolg eines Unternehmens
ist kein Ereignis, sondern eine
Fähigkeit.

RBCON ist spezialisiert auf Beratung und Begleitung bei CRM Projekten.

RBCON begleitet Sie bei der Ausarbeitung Ihrer

Strategie - CRM im Vertrieb

Prozesse - CRM im Unternehmen

Analyse und Auswahl - CRM Software

Umsetzung und Betrieb - CRM im Alltag gelebt

Die Kundenbeziehung ist
der Unterschied,
der den Unterschied
ausmacht.

(Robert Bacher)

Die Herausforderung

Vor dem Hintergrund immer ähnlicher werdender Produkte ("Commoditisierung") und immer kürzer werdender Fristen für Innovationen wandelt sich der Wettbewerb von einem Produktwettbewerb zu einem Kundenbeziehungswettbewerb.

Unser Angebot

Wir zeigen neue Möglichkeiten Ihrer Kundenbeziehungen auf. Wir helfen bei der Anpassung der Prozesse und dokumentieren diese in einer interaktiven Dokumentation.

Sollten Änderungen von Software Tools notwendig sein, helfen wir bei der Auswahl, der Einführung und dem laufenden Betrieb.



Strategie

CRM im Vertrieb

Die Zieldefinition, welche Aufgabe CRM erfüllen soll, wird ausgearbeitet. In diesem Kontext wird die Vertriebs-

organisation genauer betrachtet.

Jedes Unternehmen hält Beziehungen zu seinen Kunden, Lieferanten und anderen Organisationen aus dem Unternehmensumfeld.

- Wie werden diese gesteuert?
- Welche Informationen sind daraus für strategische Entscheidungen wichtig?

Nutzen Sie unser Arbeitspaket **CRM-Strategie**



Prozesse

CRM im Unternehmen

Bestehende und neue Abläufe werden dokumentiert. Dabei werden alle Abteilungen berücksichtigt.

Jedes Unternehmen hat Abläufe wie Interaktionen mit den Kunden, Lieferanten und anderen Organisationen stattfinden.

- Sind diese Abläufe allen Mitarbeitern bekannt?
- Wird immer nach dem gleichen Ablauf vorgegangen?
- Welche Vorgehensweisen haben sich bewährt?
- Gibt es eine Dokumentation mit der Ihre Mitarbeiter auch im Alltag arbeiten können?

Nutzen Sie unser Arbeitspaket **CRM-Prozesse**



Analyse und Auswahl

CRM Software

Bestehende und neu zu beschaffende Software wird definiert. Das Lastenheft wird erstellt. Die

Beschaffung wird vorbereitet.

Die Ziele sind klar formuliert und überprüft, die Arbeitsabläufe festgelegt und im Prozesshandbuch beschrieben.

- Welche Abläufe sollen von Software unterstützt werden?
- Ist bestehende Software dafür einsetzbar?

Nutzen Sie unser Arbeitspaket **Analyse und Auswahl**



Umsetzung und Betrieb

CRM im Alltag gelebt

Die CRM Software ist entsprechend dem Pflichtenheft angepasst. Die Einführung der Prozesse und die

Schulung der Software wird koordiniert. Der "Go Life" Prozess und der laufende Betrieb wird begleitet.

- Wer ist für welche Schulungsteile verantwortlich?
- Wie sollen die Betriebsabläufe nachhaltig kommuniziert werden?
- Wer sorgt für den KVP?
- Wer sorgt für die Aktualität der Prozessbeschreibungen?

Nutzen Sie unser Arbeitspaket **CRM-Prozesse**

„Es gibt keine schlechten Produkte
es gibt nur schlecht positionierte Produkte“

(Robert Bacher)

RBCON steht für **Robert Bacher CON**sult

RBCON arbeitet mit einem Netzwerk von Beratern aus den unterschiedlichsten Fachbereichen von Industrie, Handel und Dienstleistung.

Fachspezifische Beratungen werden im Team mit Beraterkollegen durchgeführt.



Robert Bacher

ausgebildeter
Certified Management Consultant (CMC)

RBCON

Gaisbergstraße 1
5163 Mattsee

T: +43(6217)50070-0

M: +43(664)412 7689

E: r.bacher@rbcon.at

W: www.rbcon.at

