



Deutsch-Rumänische
Industrie- und Handelskammer
Camera de Comerț și Industrie
Româno-Germană



Customer Relationship Management (CRM) wichtige Aspekte für eine erfolgreiche Einführung in Unternehmen

Die Deutsch-Rumänische Industrie- und Handelskammer und progress ICT Solutions laden Sie am **30. September 2010** zum Seminar mit dem Thema „CRM: Teil der Unternehmenskultur“ ein.

Ziel des Seminars:

Die Bedeutung eines CRM Systems in kleinen und mittelständischen Unternehmen erfährt in der heutigen Zeit einen immer höheren Stellenwert. Die globalen Märkte unterliegen einem in immer kürzeren Abständen stattfindenden Wandel und fordern von Unternehmen eine zunehmende Flexibilität und Reaktion auf ständig neue Anforderungen. Durch die Nutzung neuer Informations-Medien, insbesondere des Internets, kann eine Bedarfsanforderung und Beschaffung in kürzester Zeit auf dem Weltmarkt erfolgen. Umso notwendiger wird es, eine langfristige Kundenbeziehung aufzubauen und sicherzustellen.

Das angebotene Seminar veranschaulicht die Philosophie und Prinzipien zur Einführung eines gelebten CRM. Es liefert den Teilnehmern Aspekte der Notwendigkeit von CRM und nützliche Hinweise bei der Auswahl und Implementierung eines entsprechenden Systems.

Seminarinhalt:

Im Rahmen des Seminars sollen folgende Themen besprochen und analysiert werden:

- Rahmenbedingungen, Strategiefindung und Projektierung eines effizienten CRM Systems
- Beispiele für Interaktives, Operatives und Analytisches CRM
- Hilfestellung bei der Auswahl des Softwaresystems
- Beispiele aus den Bereichen Adressmanagement, Marketing, Sales Opportunities und Service für ein verbessertes Kundenmanagement
- Fragen und Antworten

Seminarmethodik:

- Vortrag zu theoretischen Aspekten
- Praktische Beispiele anhand des CRM Systems CAS genesisWorld
- Teilnehmeranzahl: mindestens 10 Personen

Sprache: Rumänisch und Englisch

Das Seminar findet am **30. September 2010** statt und dauert 3 Stunden, ab 15.00 Uhr.

Teilnahmegebühr:

300 RON (+24% MwSt.) für Mitglieder der DRAHK, bzw. 350 RON (+24% MwSt.) für Nichtmitglieder der DRAHK.

Progress ICT ist ein junges Unternehmen, gegründet in 2009 und wird von deutschen Experten geführt. Das Unternehmen profitiert von einer umfangreichen Projekterfahrung aus dem deutschen Feld. Die Gründer haben in Deutschland mit der Einführung von IT Lösungen Kompetenz gezeigt und in vielen Projekten erfolgreich umgesetzt. Auch in Rumänien sind bereits einige Projekte erfolgreich realisiert worden.

Thomas Fortanier greift mit seinem Beratungspotential auf eine über 15 Jahre angewandte Methodik zur Einführung von CRM Systemen zurück. Er steht als Senior Consulting der Progress ICT zur Verfügung und übernimmt die Analyse und Projektkoordination bis zum Roll out (live Betrieb).