

AMC-Projekte

Arbeitskreis CRM: Integriertes Kundenmanagement

Durch steigende Angebotstransparenz und sinkende Kundenloyalität wird ein systematisches Management der Kundenbeziehungen zum entscheidenden Erfolgsfaktor. Unternehmen erkennen zunehmend, dass Service und Interaktionen mit dem Kunden zu den Schlüsselfaktoren zukünftigen Wachstums geworden sind. Maßgebend ist ein am Kundenwert orientiertes, ganzheitliches Vorgehen bei dem Aufbau und der Pflege von Kundenbeziehungen sowie bei der Unterstützung aller Vertriebskanäle. Customer Relationship Management (CRM) kann hier einen Lösungsbeitrag liefern.

Customer Relationship Management umfasst die Gestaltung von Beziehungen zwischen einem Unternehmen und seinen Kunden mit dem Ziel, die Kundenbeziehungen während des gesamten Kundenlebenszyklus effizient und profitabel zu gestalten. Im Mittelpunkt stehen die verfügbaren Kundendaten, die unter Verwendung geeigneter Systeme eine detaillierte Kundensicht ermöglichen. Das Ergebnis ist ein umfassendes Kundenbeziehungsmanagement mit leistungsstarken Funktionen für die Planung, Durchführung und Steuerung sämtlicher kundenzentrierter Aktivitäten über alle Kontaktkanäle hinweg.

Der **Arbeitskreis CRM** bietet Teilnehmern aus Versicherungsgesellschaften und Partnerunternehmen ein regelmäßiges Forum für die Diskussion aktueller Entwicklungen und Lösungen im Bereich CRM. In praxisorientierten Referaten werden Erfahrungen ausgetauscht, Trends und Technologien aufgezeigt sowie ausgewählte Produkte und Dienstleistungen vorgestellt und diskutiert. Ziel des Arbeitskreises ist es, den Teilnehmern Entscheidungshilfen zur Beurteilung ihrer eigenen Aktivitäten zu liefern.

Themenschwerpunkte

Die Themenschwerpunkte für die aktuellen Arbeitskreissitzungen werden gemeinsam mit den Teilnehmern festgelegt. Beispiele:

- Aktuelle Trends und Lösungen in den Bereichen CRM, eCRM und Mobile CRM
- Rahmenbedingungen für ein effizientes CRM
- Kundensegmentierung und Kundenwertanalysen
- Maßnahmen zur Kundenbindung
- Beurteilung der Wirtschaftlichkeit von CRM-Systemen
- Multi-Channel-Kontaktmanagement
- Storno-Verhinderung
- Beschwerdemanagement
- ...

Leistungen und Termine

- Drei eintägige Workshops pro Jahr in den Räumen des AMC Düsseldorf, jeweils von 10:00 Uhr bis 17:00 Uhr, die zwei Personen Ihres Unternehmens – selbstverständlich auch wechselnde Teilnehmer – besuchen können
- Mitgliedschaft im Wissensportal CRM-Expert-Site.de
- Inhaltlicher Ablauf der Arbeitskreistreffen: Vormittags zwei Vorträge, gemeinsames Mittagessen, nachmittags zwei Vorträge, Diskussion und Festlegung der Themen für das nächste Treffen.
- Geleitet wird der Arbeitskreis von Dr. Frank Kersten, AMC Münster
- Termine 2005: ~~4. Februar~~, 16. Juni, 13. Oktober

Konditionen

Teilnahme für ein Kalenderjahr zum Preis von 2.650,- Euro zzgl. 16% MwSt. . **Für das laufende Jahr 2005 werden lediglich 1.770,- Euro zzgl. MwSt. berechnet.**

Stand 04/2005, Änderungen vorbehalten.

Ansprechpartner: Dr. Frank Kersten, AMC Münster, Tel.: 0251/6261-121, eMail: kersten@amc-forum.de

Fax von

AMC Assekuranz Marketing Circle GmbH

Geiststr. 4
48151 MünsterTel.: 0251 - 6261-120
Fax: 0251 - 6261-117

**an AMC Münster, Fax 0251/6261-117
z. H. Dr. Frank Kersten****AMC-Arbeitskreis
CRM: Integriertes Kundenmanagement**

Ja, wir werden Mitglied im Arbeitskreis „CRM: Integriertes Kundenmanagement“. Die Gebühr für die Teilnahme beträgt 2.650,- EUR pro Jahr zzgl. 16% MwSt. für zwei Teilnehmer. **Für das laufende Jahr 2005 werden lediglich 1.770,- Euro zzgl. MwSt. berechnet.**

Die unten genannten Teilnehmer sind die Hauptansprechpartner für diesen Arbeitskreis. Bei Bedarf können für diese Teilnehmer andere Personen der Gesellschaft an den Arbeitskreissitzungen teilnehmen.

Teilnehmer 1:**Teilnehmer 2:**

Name: _____

Funktion: _____

Abteilung: _____

Telefon: _____

E-Mail: _____

Nein, wir haben kein Interesse.

Datum

Unterschrift

AMC Assekuranz Marketing Circle GmbH

Büros:Geiststraße 4, 48151 Münster
Tel.: 0251 - 6261-0
Fax: 0251 - 6261-117Münsterstraße 304, 40470 Düsseldorf
Tel.: 0211 - 690 750 - 0
Fax: 0211 - 690 750 - 50Thumenberger Weg 27, 90491 Nürnberg
Tel.: 0911 - 9593-0
Fax: 0911 - 9593-120**Sitz und Eintragung:**Mühlenbergweg 10, 40629 Düsseldorf
AG Düsseldorf, HRB 32591
Ust-IdNr.: DE175142651
Steuernr.: 133/5802/0092
Gerichtsstand ist Münster/Westfalen**E-Mail:** info@amc-forum.de**URL:** http://www.amc-forum.de**Beiratsvorsitzender:** Prof. Dr. Heinrich R. Schradin
Geschäftsführung: Gerhard May (Vors.), H.-Rüdiger Huly, Rüdiger Szallies**Bankverbindung:** Deutsche Bank Münster (BLZ 400 700 24)
Konto-Nr.: 250.317.500