

The Credit Suisse Christian Values Fund

Thecasesolutions.com

Customer Relationship Management

Verfasst und präsentiert von Roger Schmutz

Thecasesolutions.com

Untersuchte CRM-Themen

7. Analytisches CRM

- Qualität der Kundendaten
- Reporting für strategische Entscheide

1. CRM Verständnis

- Kunden im Zentrum und nicht Produkt oder Dienstleistung
- Transaktions- und beziehungsorientiert
- Moderne Informations- und Kommunikationstechnologie



Thecasesolutions.com

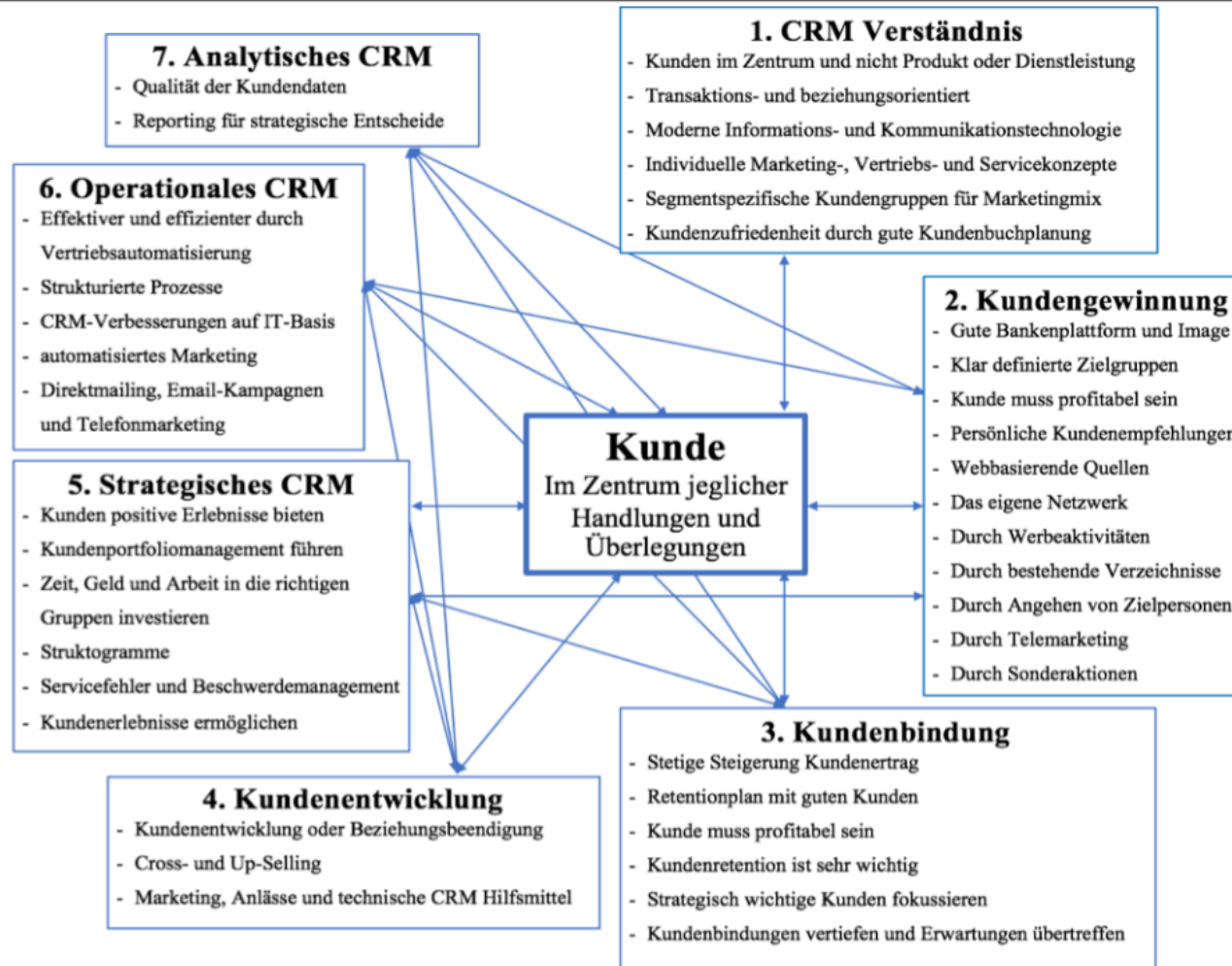


Hypothesen

Auf Ebene der Relationship Manager bei der Credit Suisse Mittelland bestehen im Bereich der Kundengewinnung, -bindung und -entwicklung bedeutende Unterschiede zwischen der aktuellen Theorie und dem angewendeten CRM-Ansatz in der Praxis.

Die bedeutenden Unterschiede im Bereich der Kundengewinnung, -bindung und -entwicklung zwischen der CRM-Theorie und den Anwendungen der Relationship Manager in der Praxis bestehen aufgrund der CRM-Plattform der CS.

Untersuchte CRM-Themen



Das erleben Sie heute



Thecasesolutions.com

1. CRM-Verständnis



2. Kundengewinnung



3. Kundenbindung



4. Kundenentwicklung



**5. Strategisches-, operationales-
& analytisches CRM**

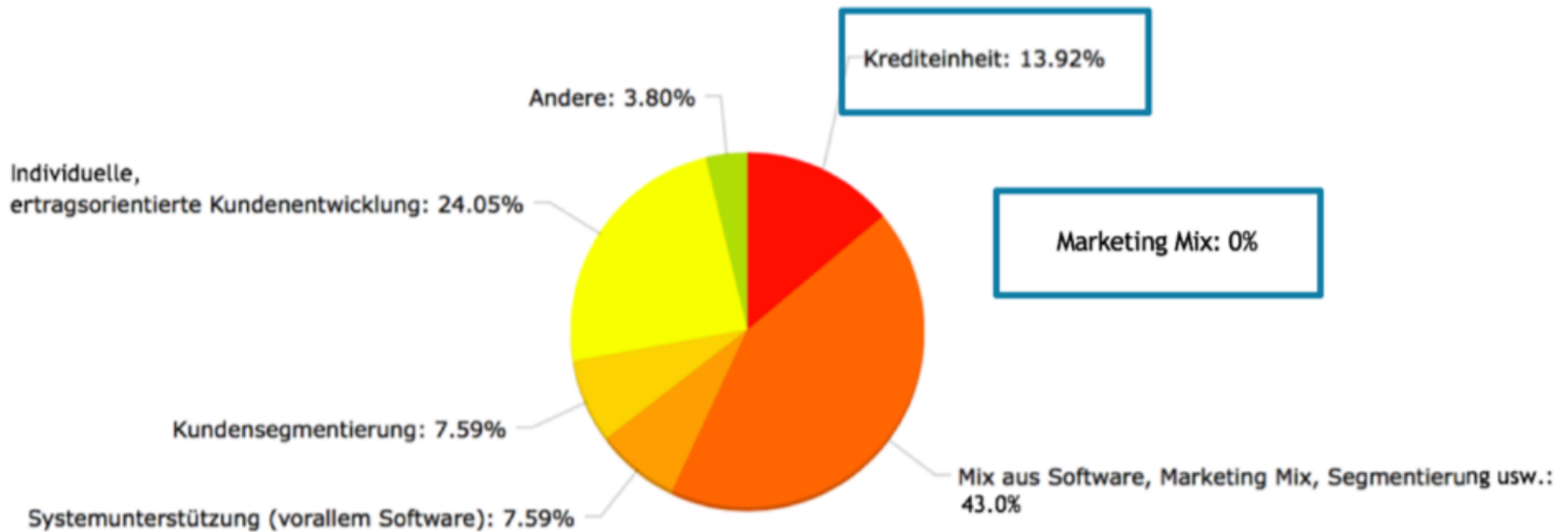


6. Erkenntnisse

CRM-Verständnis der RM



Thecasesolutions.com



GAP-Analyse CRM Verständnis

1. CRM Verständnis bei der CS

- Kunden im Zentrum und nicht Produkt oder Dienstleistung
- Transaktions- und beziehungsorientiert
- Moderne Informations- und Kommunikationstechnologie
- Individuelle Marketing-, Vertriebs- und Servicekonzepte
- Segmentspezifische Kundengruppen für Marketingmix
- Kundenzufriedenheit durch gute Kundenbuchplanung

100% erfüllt

1. CRM Verständnis bei den RM

- Kunden im Zentrum und nicht Produkt oder Dienstleistung
- Transaktions- und beziehungsorientiert
- Moderne Informations- und Kommunikationstechnologie
- Individuelle Marketing-, Vertriebs- und Servicekonzepte
- **Segmentspezifische Kundengruppen für Marketingmix**
- Kundenzufriedenheit durch gute Kundenbuchplanung

83% erfüllt



Thecasesolutions.com

Kundengewinnung

