

CRM

Customer Relationship Management als Erfolgsfaktor

Produktinformation | Stand 01/2018

CRM –

mehr als nur Kundendatenmanagement

Durch ein entsprechend implementiertes Customer Relationship Management haben Sie einen Wissensvorsprung.

Sie verschaffen sich einen Geschäftsvorteil durch die Antwort auf folgende Fragen:

- Wer ist mein Kunde und wie ist sein Kaufverhalten?
- Mit den richtigen Technologien entwickeln Sie profitable Kundenbeziehungen (Size of Wallet/Share of Wallet)
- Mit Customer Analytics steigern Sie die Effektivität Ihrer Marketingkampagnen

Ganzheitliche und produktunabhängige Beratung

Die Experten von DB Systel bieten Ihnen eine ganzheitliche, modular aufgebaute Beratung. Wir vereinen tiefgreifendes Bahn-Know-How mit fachlicher und technischer CRM-Beratungskompetenz. Dadurch entstehen gemeinsam mit Ihnen effektive und maßgeschneiderte Lösungen für unsere Bahnkunden.

Unsere Berater unterstützen Sie von der CRM-Strategieentwicklung über die Gestaltung von effizienten CRM-Prozessen bis hin zur Auswahl und Implementierung einer geeigneten CRM-Lösung.



Unser modulares CRM-Beratungsmodell basiert auf Projekterfahrungen und Best-Practices.

Ihre Vorteile:

- Sie verfügen über effiziente Prozesse zur Steuerung Ihrer Kundenbeziehungen
- Geeignete Technologien unterstützen Sie beim Aufbau und der Pflege langfristiger Kundenbeziehungen
- Durch die Kundenhistorie haben Sie alle Daten im Blick und können z. B. die Effektivität Ihrer Marketingkampagnen steigern

Produktbestandteile

- CRM Strategieberatung (bsp. CRM Auditierung, Zielbild & Roadmap)
- CRM Prozessberatung (360° Kundensicht, Customer Experience Journey)
- Technologieberatung (Toolauswahl bis zur Integration)
- Implementierungsprojekt (Customizing CRM-SaaS-Lösung)

“

Firmen, die ihre Kunden verlieren, geben meist allen möglichen Einflüssen die Schuld. Häufig ist es aber der einfachen Tatsache zuzuschreiben, dass sie ihre Kunden nach dem Kauf buchstäblich vergessen.

Ferdinand Porsche

DB Systel

Digital bewegen. Gemeinsam.