



CRM SCAN®

Prof. Dr. Peter Winkelmann, FH Landshut & Holger Daniel

KURZBESCHREIBUNG

Das Thema Customer Relationship Management (integriertes Kundenmanagement) steht mittlerweile im Fokus vieler Unternehmen und gilt als große Herausforderung der kommenden Jahre. Doch woran liegt es, dass offenbar noch immer viel zu viele CRM-Projekte scheitern? Unternehmen gehen große Risiken ein, wenn sie die komplexen CRM-Projekte mit den falschen Prioritäten angehen. Die Frage ist also: **CRM, wie anpacken?**

Um den Unternehmen diese Unsicherheit zu nehmen, welche Chancen und Risiken für sie auf dem Weg zu CRM bestehen und um die Erfolgchancen für CRM-Einführungen zu erhöhen, haben Holger Daniel und Prof. Dr. Peter Winkelmann den CRM-Scan entwickelt. Vor dem Hintergrund vieler Jahre Erfahrung in der Beratung, Implementierung und Betreuung von CRM-Projekten gehen sie von der These aus, dass erst eine bestimmte fachlich-strategische wie auch eine bestimmte organisatorisch-menschliche Ausgangsposition im Unternehmen vorhanden sein sollte, bevor das Unternehmen über günstige Voraussetzungen zur Einführung eines integrierten Kundenmanagement verfügt.

Im Rahmen von 100 Fragen in 10 Analysekomplexen können CRM-Interessenten wie auch CRM-Anwender ihre Stärken, aber auch verbesserungswürdigen Positionen, bei kundennahen Prozessen aufdecken. Eine zusammenfassende Auswertung bringt die Chancen Ihrer Firma auf den Punkt: Sie erkennen Ihre Position im Spannungsfeld der fachlichen und menschlichen Erfolgsfaktoren und im Vergleich mit anderen Unternehmen mit ähnlichen Marktstrukturen (Branche, Vertriebsorganisation, etc.).

Die Herren Daniel und Winkelmann geben auch persönliche Ratschläge über prioritäre Maßnahmen, die einem Scan-Teilnehmer zu empfehlen sind.

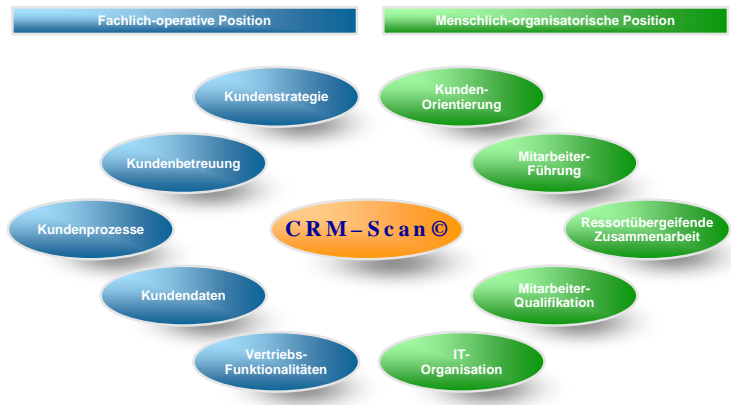
Keine Frage: Ihre Angaben behandeln wir selbstverständlich vertraulich!

Die Ergebnisse der Analyse des C R M S C A N[®] lenken Ihre weiteren Anstrengungen in die richtige Richtung; was die Erarbeitung einer CRM-Strategie und CRM-Implementierung betrifft.

Die Fokussierung auf die richtigen Handlungsfelder spart Ihrem Unternehmen Zeit, Kosten und Motivation! Profitieren Sie von unserer Analyse erfolgreicher CRM-Projekte.

ERGEBNISSE AUS DER PILOTSTUDIE

Die Stärken der Pilotunternehmen, aber auch deren verbesserungswürdige Positionen bei den kundennahen Prozessen wurden anhand nebenstehender 10 Analysekomplexe detailliert bewertet.

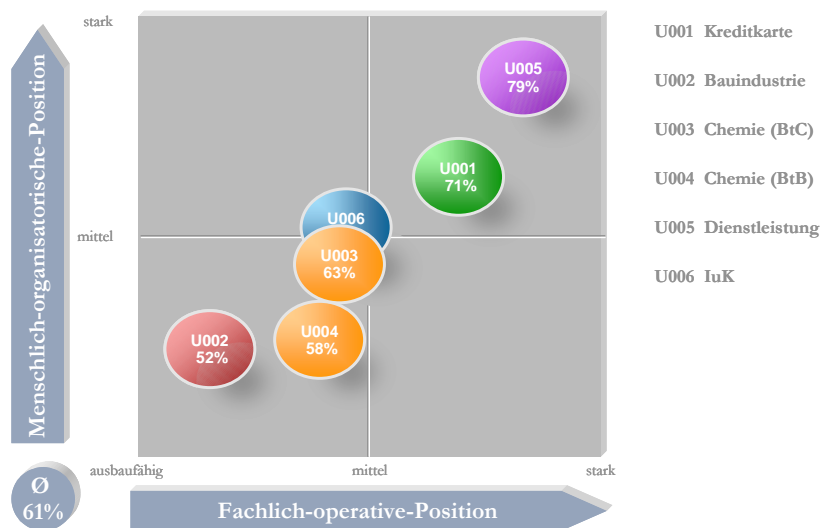


Aus den einzelnen Ergebnissen ergab sich die Gesamtposition des Unternehmens.



Die Analyse der Performance hat den beteiligten Unternehmen aufgezeigt, an welchen Stellen sie innerhalb ihrer Organisation werttreibend ansetzen können. Diese Ansatzpunkte lagen je nach Unternehmen schwerpunktmäßig in einer der beiden Betrachtungsperspektiven. Für fast alle Teilnehmer konnten jedoch zwei bis drei eindeutig abgrenzbare Handlungsfelder identifiziert und konkretisiert werden.

Die Fokussierung auf diese Handlungsfelder bedeutet eine deutliche Einsparung im Rahmen der Umsetzung und Implementierung eines integrierten Kundenmanagements. Nebenstehend sehen Sie die CRM-Positionen ausgewählter Beispiele im Überblick:



TEILNAHMEBEDINGUNGEN

Sie haben folgende Möglichkeiten der Teilnahme an dem Projekt CRM-SCAN® :

*Netto zzgl. gesetzliche
Mwst. & Nebenkosten*

- 1. Teilnahme am CRM-SCAN® mit einmaliger Auswertung** **680,00 €**

Sie erhalten von uns das Scan-Packet, welches Sie bitte ausgefüllt an uns zurücksenden. Wir reagieren innerhalb von 10 Tagen:
Sie bekommen die komplette schriftliche Analyse.

- 2. Verfolgung Ihrer Position im Branchentrend** **1.080,00 €**

Entspricht Punkt 1., jedoch informieren wir Sie über die Entwicklung der Branchenkennzahlen im halbjährigen Turnus über zwei Jahre hinweg.
So können Sie die Trends und Entwicklungen vergleichbarer Unternehmen besser bewerten.

- 3. Eine zusätzliche telefonische Beratung** **180,00 €**

Neben den in schriftlicher Form dokumentierten Ergebnissen mit unseren Anmerkungen können Sie Ihre Ergebnisse mit Herrn Holger Daniel oder Prof. Dr. Peter Winkelmann persönlich diskutieren.
Wir planen in Zukunft Video-Conferencing

- 4. Eine zusätzliche Präsentation der Ergebnisse in Ihrem Unternehmen** **(Preis auf
Anfrage)**

Sie erhalten eine Präsentation der Ergebnisse vor den Beteiligten und Entscheidungsträgern eines (möglichen) CRM-Projektes in Ihrem Unternehmen.
Dies bietet Ihnen neben einer tiefgehenden Diskussion der Ergebnisse die Möglichkeit, basierend auf den langjährigen Erfahrungen von Herrn Holger Daniel oder Prof. Dr. Peter Winkelmann, mögliche CRM-Szenarien und Wege zur Umsetzung in Ihrem Unternehmen zu entwickeln.

Bitte senden Sie Ihre Teilnahmeerklärung an:

HOLGER DANIEL
CRM-SCAN®
Langestraße 38
D-65366 Geisenheim

Fax. Nr. 08743 91581

Verbindliche Teilnahmeerklärung

Wir möchten gerne zu folgenden Konditionen an Ihrem Projekt CRM-Scan® teilnehmen:

- | | | |
|--------------------------|--|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | Teilnahme am CRM-SCAN® mit einmaliger Auswertung | 680,00 € |
| <input type="checkbox"/> | Teilnahme am CRM-SCAN® mit Verfolgung Ihrer Position | 1.080,00 € |
| <input type="checkbox"/> | Zusätzlich eine telefonische Beratung mit Anmerkungen zu Ihren Ergebnissen | 180,00 € |
| <input type="checkbox"/> | Zusätzlich eine Präsentation der Ergebnisse in unserem Unternehmen | Preis auf Anfrage |

(Netto zzgl. gesetzlich Mwst. & Nebenkosten)

Weiter verpflichten wir uns zum Stillschweigen und zur vertraulichen Behandlung sämtlicher mit dem Projekt im Zusammenhang stehenden Inhalte gegenüber Dritten. Die unbefugte Vervielfältigung, Weitergabe, Verwertung der Unterlagen sowie Teilen davon und die Mitteilung des Inhalts dieses Ansatzes sowie Teilen davon ist nicht gestattet und wird im Falle der Zuwiderhandlung Schadensersatzforderungen zur Folge haben.

Die Rechte an dem Titel „**CRM-SCAN®**“, dem Konzept, den Unterlagen sowie Teilen davon liegen und verbleiben ausschließlich bei **Holger Daniel, Langestraße 38, D-65366 Geisenheim** und **Prof. Dr. Peter Winkelmann, Haydnstrasse 21, D-84144 Geisenhausen**. Alle Rechte für den Fall der Patenterteilung oder Gebrauchsmuster-Eintragung vorbehalten. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Teilnahme an dem Projekt CRM-Scan sind uns bekannt.

Vollständige Firmierung, Anschrift, Firmenstempel, Datum & Unterschrift

Firma und
Firmenzusatz
Straße
D-PLZ Ort

Ansprechpartner und
Unterschrift

Datum

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Teilnahme am Projekt CRM-Scan

1. Vertraulichkeitserklärung und Copyright

Die Teilnehmer des Projektes verpflichten sich zum Stillschweigen und zur vertraulichen Behandlung sämtlicher mit dem Projekt im Zusammenhang stehender Inhalte gegenüber Dritten. Die unbefugte Vervielfältigung, Weitergabe, Verwertung der Unterlagen sowie Teilen davon und die Mitteilung des Inhalts dieses Ansatzes sowie Teilen davon ist nicht gestattet und wird im Falle der Zuwiderhandlung Schadensersatzforderungen zur Folge haben.

Die Rechte an dem Titel „CRM-SCAN®“, dem Konzept, den Unterlagen sowie Teilen davon liegen und verbleiben ausschließlich bei **Holger Daniel, Langestraße 38, D-65366 Geisenheim** und **Prof. Dr. Peter Winkelmann, Haydnstrasse 21, D-84144 Geisenhausen**. Alle Rechte für den Fall der Patenterteilung oder Gebrauchsmuster-Eintragung vorbehalten.

2. Zielsetzungen

Ziel des Praxisprojektes ist die Identifizierung der fachlich-strategischen und menschlich-organisatorischen Ausgangsposition der Teilnehmer des Projektes beim Thema integriertes Kundenmanagement (CRM). Die zusammenfassende schriftliche Auswertung erfolgt standardisiert anhand von 100 Fragen in 10 Analysekomplexen.

3. Nutzung der Ergebnisse

Die Teilnehmer des Projektes erhalten die Ergebnisse in elektronischer Form (PDF-Format), auf ausdrücklichen Wunsch auch in schriftlicher Form. Eine Nutzung der Unterlagen an anderer Stelle als zum internen Gebrauch ist unter deutlich sichtbarer Angabe der Quellen und in unveränderter Form ausdrücklich erlaubt.

4. Datenschutz

Der Auftragnehmer sichert eine vertrauliche Behandlung aller Daten und Informationen zu, die er vom Auftraggeber erhält. Dieses bedeutet insbesondere, dass die gesetzlichen Regelungen zum Datenschutz Anwendung finden.

Werden vom Auftraggeber Daten in elektronischer Form an den Auftragnehmer übergeben, so werden diese unmittelbar nach Auswertung oder einer anderen projektgemäßen Nutzung vom Auftragnehmer gelöscht.

5. Ausschluss von Folgeschäden

Da die Ergebnisse des Projektes auf der Selbsteinschätzung der beteiligten Unternehmen beruhen und die Überprüfung der Antworten in den Fragebögen nicht Gegenstand der Bewertung ist, wird eine Haftung des Auftragnehmers für Folgeschäden, die sich für den Auftraggeber aus einer Umsetzung ergeben, hiermit ausdrücklich ausgeschlossen. Dieses schließt insbesondere den Verlust von Geschäftsgewinnen, den Verlust durch die Unterbrechung der geschäftlichen Abläufe, sowie alle übrigen materiellen oder ideellen Verluste und deren Folgeschäden ein. Mit der Erstellung und Dokumentation ist keinerlei Erfolgsgarantie von Seiten des Auftragnehmers verbunden.

6. Teilnahmegebühren, Nebenkosten, Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

(1) Die Teilnahmegebühren zuzüglich anfallender Nebenkosten sowie der gesetzlichen Umsatzsteuer sind verbindlich in den aktuellen Teilnahmebedingungen angegeben und verstehen sich freibleibend bis zur schriftlichen Bestätigung durch den Auftragnehmer. Die Teilnahmegebühren werden sofort mit der Zusendung der verbindlichen Teilnahmeerklärung fällig.

(2) Im Falle einer zusätzlichen Präsentation der Ergebnisse beim Teilnehmer des Projektes vor Ort werden die Kosten für die An- und Abreise sowie anfallender Spesen und Nebenkosten dem Auftraggeber in Rechnung gestellt. Ausgangsort für die Berechnung der Spesen ist, sofern nicht schriftlich anderes vereinbart wird, der Sitz des Mitarbeiters, der die Dienstleistung erbringt.

(3) Der Auftragnehmer hat für An- und Abreise die freie Wahl für die Beförderungsmittel.

- **Anreise per Bahn:** Für An- und Abreise per Bahn kann ein Ticket erster Klasse in Rechnung gestellt werden. Wird eine BahnCard genutzt, so werden die reduzierten Kosten, verbunden mit einem Aufschlag von 10% für die Kosten der BahnCard, in Rechnung gestellt.
- **Anreise per PKW:** Bei Anreise per PKW werden je gefahrenen Einfachkilometer 0,60 € in Rechnung gestellt.
- **Anreise per Flugzeug:** Eine Anreise per Flugzeug kann dann erfolgen, sofern die Distanz mehr als 400km oder die durchschnittliche Reisezeit per Bahn/Auto fünf Stunden für den halben Weg überschreitet. Generell erfolgt aus Gründen der Flexibilität eine Buchung in der Business Class. Überschreitet die Flugzeit acht Stunden für den einfachen Weg, so kann First Class gebucht werden.
- **Reisezeiten:** Reisezeiten werden mit 50% des vereinbarten Honorarsatzes/Stunde in Rechnung gestellt. Dabei gilt:
 - Dienstleistungen über sechs Stunden an einem Tag: Es wird die Zeit in Rechnung gestellt, die über einer Dauer von 4 Reisetunden für An- und Abreise liegt.
 - Dienstleistungen unter sechs Stunden an einem Tag: Es wird die Zeit in Rechnung gestellt, die über einer Dauer von 2 Reisetunden für An- und Abreise liegt.

(4) Alle Rechnungen sind bei Erhalt sofort und ohne Abzug zahlbar. Es wird kein Skonto gewährt. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen von 1 % pro Monat fällig.

7. Abnahmezeitraum

Die Zusendung des vollständig ausgefüllten Fragebogens muss innerhalb von vier Kalenderwochen nach Unterzeichnung der verbindlichen Teilnahmeerklärung erfolgen. Wenn dieser Abnahmezeitraum von dem Auftraggeber nicht eingehalten wird, ist der Auftragnehmer nicht mehr zur Erfüllung der Leistung verpflichtet.

Wird die Dienstleistung vom Auftraggeber nicht innerhalb des o. g. Zeitraums abgerufen, so wird dennoch eine Rechnung über die Teilnahmegebühr gestellt, sofern der Auftragnehmer nicht einer Verlängerung der Abnahmefrist schriftlich zugestimmt hat.

8. Erfüllungsort

Geschäftssitz, Erfüllungsort und Gerichtsstand ist der Sitz des Auftragnehmer.

9. Schriftformerfordernis

Sämtliche Vereinbarungen, die vor oder in Rahmen der Projekte getroffen werden, erfordern der Schriftform. Die Gültigkeit mündlicher Nebenabreden wird ausdrücklich ausgeschlossen.

10. Salvatorische Klausel

Sollte eine in diesen Geschäftsbedingungen nicht den gesetzlichen Regelungen entsprechen, so ist die Gültigkeit der anderen Regelungen davon nicht betroffen.

PROF. DR. PETER WINKELMANN & HOLGER DANIEL

ANSPRECHPARTNER FÜR IHRE TEILNAHME AM CRM-SCAN®

Holger Daniel

Langestraße 38 • D-65366 Geisenheim

Fon +49 (0)6722 6343 • Fax +49 (0)6722 75451

eMail holger-daniel@t-online.de • www.crm-scan.de

Prof. Dr. Peter Winkelmann, Institut für **MARKTORIENTIERTE UNTERNEHMENSFÜHRUNG**

Haydnstrasse 21 • D-84144 Geisenhausen

Fon +49 (0)8743 91580 • Fax +49 (0)8743 91581

eMail pwinkel@fh-landshut.de • www.vertriebssteuerung.de



Stark im Vertrieb,

stark in CRM

(ISBN 3 8006 24141)