



Sehr geehrter Damen und Herren,

die Ideen einer intelligenten Vertriebsstrategie in die konkrete Praxis zu überführen und dort zielgerichtet weiterzuentwickeln, ist bekanntlich alles andere als eine triviale Herausforderung. Und oft genug sind die Initiatoren daran schon gescheitert oder mussten sich mit Zielen unterhalb der eigentlichen Messlatte zufrieden geben – nicht weil die strategischen Ansätze nicht passten, sondern weil sich die Umsetzung mit ihren vielfältigen erfolgskritischen Faktoren als sehr schwierig erwies.

Die CRM Balanced Scorecard verspricht jedoch, diese Schwierigkeit systematisch überwinden zu helfen. Denn durch den ganzheitlichen Blick dieser Methode können einzelne Schwächen nicht mehr unentdeckt im Hintergrund ihr Dasein fristen, vielmehr bleiben alle ergebnisrelevanten Aspekte jederzeit transparent. Dies gewährleistet eine sehr gezielte Steuerung mit flexibler Feinjustierung der operationalen Maßnahmen.

Es gibt also gute Gründe, sich intensiver mit dem Thema CRM Balanced Scorecard auseinander zu setzen. Deshalb gehört es zu den Inhalten unseres heutigen Newsletters, und für weitere Informationswünsche stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Unsere Themen im einzelnen:

1. CRM über Balanced Scorecard erfolgreicher steuern
2. Service Excellence als DIN-Norm geplant
3. Oracle WebCenter mit neuem Konzept
4. Rund 1.000 Fortbildungstage für die ec4u-Mitarbeiter in diesem Jahr
5. Benchmarking: CRM-Leistungsprofil aus über 100 Unternehmen

Treffen Sie die ec4u

Oracle OpenWorld 2011

02.10. – 06.10.2011

Moscone Center San Francisco

Oktober 2011

02.10. – 06.10.2011

Moscone Center San Francisco

Wintersemester 2011/2012

Anwendungsprojekt "Mobiles Einkaufen & Bezahlen mit PayPal auf SmartPhones"
HS Karlsruhe

13.12.2011

Teilnahme am FirmenKontaktGespräch (FKG)

AIIESEC Karlsruhe.

[>> weitere Informationen](#)

Für Sie

[>> Leitfaden CRM 2.0](#)

[>> Self-Check zur CRM-Effizienz](#)

6. Fraunhofer-Studie: Neue Impulse für das Kundenmanagement

Wir wünschen Ihnen interessante Anregungen beim Lesen. Gerne können Sie uns zu den Inhalten auch [Ihre Meinung](#) mitteilen.

Ihr



Mario Pufahl

Mitglied der Geschäftsleitung - ec4u expert consulting ag

Research

ec4u CRM 2.0-Barometer:
[Social Networking-Funktionen werden Pflicht](#)

Buchempfehlung

Erfolgreicher Vertrieb von IT-Produkten und IT-Dienstleistungen
Analyse der eingesetzten Instrumente und Methoden

Herausgeber:
Martin Ratkiewicz
(*ec4u expert consulting ag*),
Dr. Oliver Marz

[Details](#)

CRM über Balanced Scorecard erfolgreicher steuern

Eine Vertriebsstrategie kann üblicherweise nur so gut sein wie ihre Umsetzung. Als wirksames Instrument zur Realisierung hat sich auch im CRM-Umfeld die Balanced Scorecard erwiesen. Diese kennzahlenbasierte Methode unterstützt die Verantwortlichen in ihren Steuerungsaufgaben, indem die vielfältigen Wirkungs- und Bedingungsverhältnisse aller Faktoren transparent gemacht werden. [>> weiter](#)

Service Excellence als DIN-Norm geplant

Lässt sich Service Excellence zur Erzeugung von Kundenbegeisterung in einem Regelwerk festlegen? Mit der neuen DIN SPEC (PAS) 77224 unternimmt das Deutsche Institut für Normung e.V. genau diesen Versuch. Zahlreiche renommierte Unternehmen aus verschiedensten Branchen wie AUDI AG, Commerzbank AG, Ritz-Carlton Hotel oder TNT Express GmbH beteiligen sich daran, das hoch komplexe Thema Service Excellence im Rahmen einer DIN-Norm zu konkretisieren. [>> weiter](#)

Oracle WebCenter mit neuem Konzept

Oracle hat seine Plattform WebCenter neu konzipiert. Sie gehört zur Oracle Fusion Middleware und führt verschiedene Technologien zusammen. Die Integration der vier Komponenten für das Portal-, Content-, Web-Experience- und Social-Web-Management steigert die Effizienz für die Anwender und erfolgt unter einer Oberfläche. [>> weiter](#)

Rund 1.000 Fortbildungstage für die ec4u-Mitarbeiter in diesem Jahr

In diesem Jahr werden die ec4u-Mitarbeiter an Fortbildungen in einem Umfang von jeweils 10 bis zu 15 Tagen teilnehmen. Dies entspricht einer Investition in die gezielte fachliche Weiterbildung von rund 1.000 Fortbildungstagen im Personalmanagement, um die hohe Leistungsqualität von ec4u nachhaltig zu sichern und die permanent neuen fachlichen Herausforderungen zeitnah aufzugreifen. [>> weiter](#)

Benchmarking: CRM-Leistungsprofil aus über 100 Unternehmen

Den Eigenanalysen von über 100 Firmen aus dem deutschsprachigen Raum zufolge weisen die genutzten CRM-Systeme mehrheitlich funktionale Schwächen auf, aber auch eine geringe Kostentransparenz und Leistungssteuerung. Dies sind aber nur drei der 50 verschiedenen Aspekte. Alle Ergebnisse können im Whitepaper „CRM-Leistungsprofil in über 100 Unternehmen“. [>> weiter](#)

Fraunhofer-Studie: Neue Impulse für das Kundenmanagement

Die aktuelle Auflage der Studienreihe »Bank & Zukunft 2011« des Fraunhofer IAO zeigt neue Lösungsansätze für das Kundenmanagement in Banken auf. Im Mittelpunkt stehen dabei die Neugestaltung von Services und Leistungen sowie die Optimierung interner Strukturen und Prozesse. [>> weiter](#)