



Sehr geehrte Damen und Herren,

ein erfolgreiches Kundenmanagement basiert längst nicht nur auf bedarfsgerechten und passgenau implementierten CRM-Systemen. Denn sie können ihre Nutzenwirkung nur dann ausreichend entfalten, wenn auch die Prozesse anforderungsgenau gestaltet sind. In der Praxis bestehen hier jedoch vielfach noch deutliche Optimierungspotenziale, und deshalb beschäftigen wir uns in diesem Newsletter ausführlich damit.

Unsere Themen im einzelnen:

1. [Wie sich notleidende CRM-Projekte retten lassen](#)
2. [Strukturiertes Vorgehen bei der Prozessanalyse und bei der Analyse von Anforderungen](#)
3. [Fusion CRM – Erweiterungen leicht gemacht](#)
4. [Klassisches CRM und CRM 2.0 klar unterschieden](#)
5. [Checkliste: Alles fit für Mobile CRM?](#)
6. [7 typische Stolpersteine der schriftlichen Kundenkommunikation](#)

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

Event

[CRM in der Praxis](#)

Mario Pufahl & Management Circle
20. und 21.3. | Köln

[>> weitere Informationen](#)

[Oracle Nordics Apps](#)

06.03.2012 | Kopenhagen

[Oracle Cloud Conference](#)

24.04.2012 | München

[DOAG 2012 Applications](#)

08.05.2012 - 10.05.2012 | Berlin

Umfrage

Thema "Social CRM im Kundenservice" als Masterthesis in Zusammenarbeit mit der Hochschule Pforzheim

[>> zur Umfrage](#)

Für Sie

[>> Leitfaden CRM 2.0](#)

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

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

Wie sich notleidende CRM-Projekte retten lassen

Durchgreifende Probleme in den CRM-Projekten gehören zu einem weit verbreiteten Phänomen. Die Berater von ec4u standen schon häufiger vor der Herausforderung, in Not geratene Projekte auf einen erfolgreicherer Kurs zu bringen. Sie haben aus diesen Erfahrungen Best Practices zur Vorgehensweise abgeleitet. [>> weiter](#)

Strukturiertes Vorgehen bei der Prozessanalyse und bei der Analyse von Anforderungen

Wie erfolgt ein strukturiertes Vorgehen der Prozessanalyse und Analyse der Anforderungen? Welche Erfolgsfaktoren sind bei einer Anforderungserhebung von Kundenprozessen zu beachten? Antworten darauf in einer Praxishilfe. [>> weiter](#)

Fusion CRM – Erweiterungen leicht gemacht

Dieser Beitrag stellt die Erweiterungsmöglichkeit der neuen Fusion CRM Suite vor, die durch vier sogenannte Composer (Application, Page, Process und BI Reports) jeweils im Web Client zur Verfügung gestellt werden. Im Detail wird gezeigt, wie man mit dem Application Composer die funktionale Logik und das UI verändern kann. [>> weiter](#)

Klassisches CRM und CRM 2.0 klar unterschieden

Zwar beherrscht das Thema CRM 2.0 seit geraumer Zeit die öffentliche Diskussion zum Kundenmanagement, trotzdem fehlt es vielfach noch an einer klaren Abgrenzung zwischen dem klassischen Customer Relationship Management und seiner neuen Version. Deshalb hat ec4u einen differenzierten Vergleich vorgenommen. [>> weiter](#)

Checkliste: Alles fit für Mobile CRM?

Anhand dieser Checkliste können die unternehmensindividuellen Rahmenbedingungen für eine mobile Nutzung der CRM-Anwendungen analysiert werden. [>> weiter](#)

7 typische Stolpersteine der schriftlichen Kundenkommunikation

Durch die wachsende Digitalisierung nimmt die schriftliche Kundenkommunikation deutlich zu, dabei entstehen allerdings häufig Schwächen. Die legodo ag hat aus der Praxissicht die besonders häufigen Fehler in dieser Form der Kundenkommunikation zusammengestellt. [>> weiter](#)

ec4u expert consulting ag, Zur Giesserei 19-27B, D-76227 Karlsruhe
Tel.: +49 (0) 721 46 476-100, Fax: +49 (0) 721 46 476-299, E-Mail: marketing@ec4u.de, www.ec4u.de
Vorstand: Steffen Deufel, David D. Laux, Jens Rehwinkel
HRB 109355, Amtsgerichts Mannheim, Ust.- IdNr. DE 813 148 717
