

CRM Professional - Agenda

Tag 1

10:00 Uhr	Begrüßung und Vorstellung der Referenten
10:15 Uhr	Gegenseitiges Kennenlernen und Abgleichen der Erwartungen
10:30 Uhr	Grundlagen des CRM-Einsatzes als Unternehmensstrategie
11:15 Uhr	Kaffeepause
11:30 Uhr	Die CRM-Verantwortlichen im Unternehmen
12:00 Uhr	Die Bedeutung der Reifegradanalyse
12:45 Uhr	Gemeinsame Mittagspause
13:45 Uhr	Die Einführung einer CRM-Lösung
14:15 Uhr	Projektmanagement
14:45 Uhr	Kaffeepause
15:00 Uhr	Kommunikation und Change Management
16:45 Uhr	Zusammenfassung und Ausblick
17:00 Uhr	Ende des ersten Schultungstages

Tag 2

09:00 Uhr	Begrüßung und Rückblick auf den vorherigen Tag
09:15 Uhr	Datenqualität
09:45 Uhr	Anforderungen der DSGVO im CRM umsetzen
10:15 Uhr	Kaffeepause
10:30 Uhr	Der Umgang mit Anforderungen und Übergang in den laufenden Betrieb
12:00 Uhr	Prozesse: Wer macht was, wann, wie und womit?
12:45 Uhr	Gemeinsame Mittagspause in der itdesign Lounge
13:45 Uhr	„Das 3 x 3 gegen das Mittagstief“
14:15 Uhr	Interne Marketingmaßnahmen für die Benutzerakzeptanz
15:30 Uhr	Kaffeepause
15:45 Uhr	Rückblick, Diskussion und Fragen
16:30 Uhr	Zertifikatsübergabe und Feedback
17:00 Uhr	Ende des zweiten Schultungstages