

Peppers & Rogers Group

Wie nehme ich meine Mitarbeiter mit auf die Reise!  
Beispiele aus der internationalen CRM Welt

make  
an  
impact!

CRMexpo  
8. Oktober 2009

Phil Winters,  
Partner, Peppers & Rogers Group  
pwinters@1to1.com

# Wer wir sind

Weltweit anerkanntes und führendes Beratungsunternehmen

## Thought Leadership



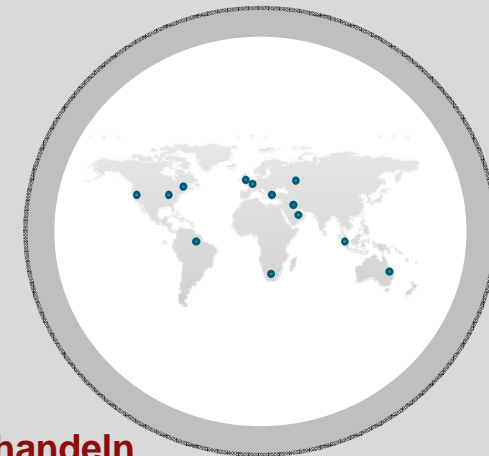
## 1to1<sup>®</sup> Marketing

Customer Experience

Kunden: Bedürfnisse,  
Verhalten und Wert

Return on Customer

## Global Consultancy



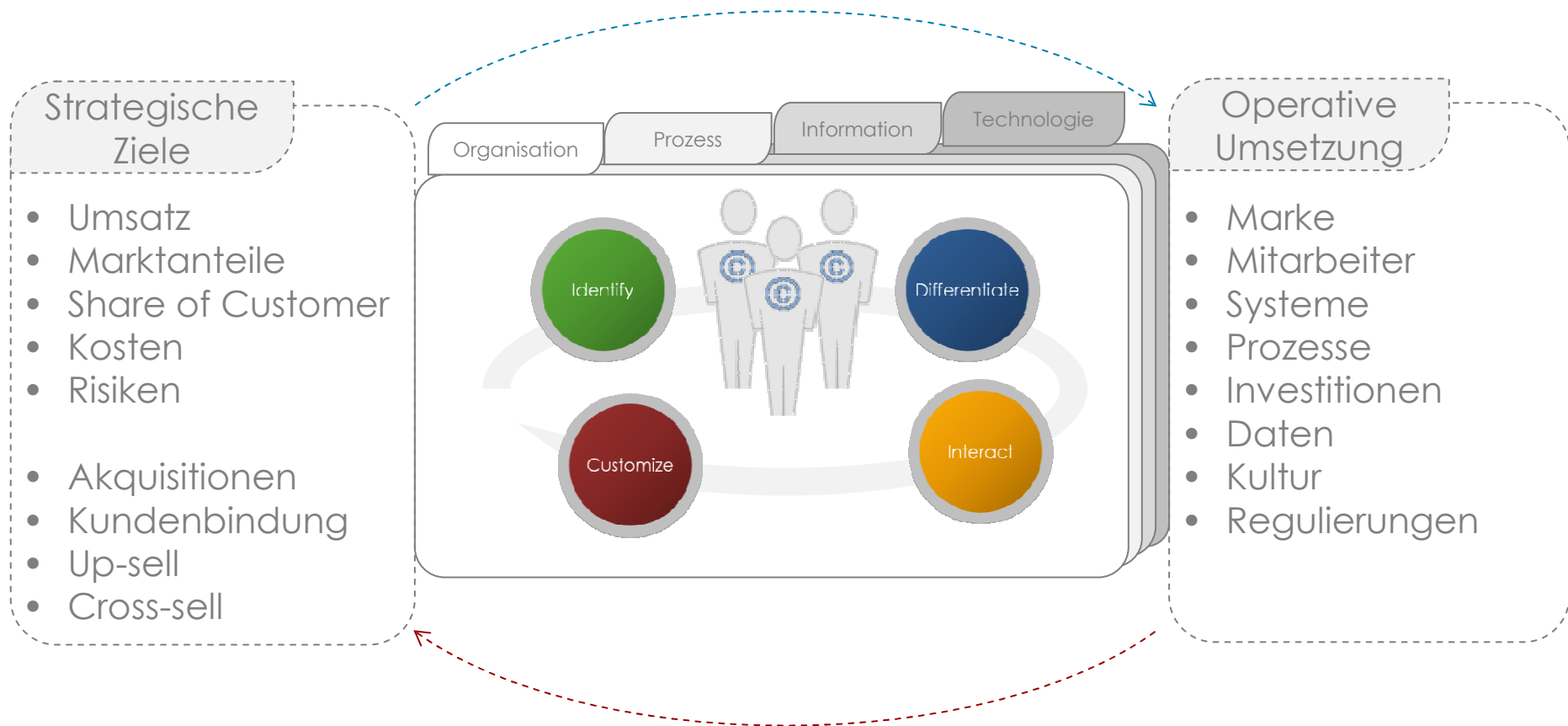
**unterschiedliche Kunden - unterschiedlich behandeln**

*Die Gründer zählen zu  
den Top 20 Business  
Thinkers weltweit*

*Mit Hauptsitz in den USA  
und Standorten auf  
fünf Kontinenten*

# Kundenfokus als Strategie

## Unser Grundprinzip

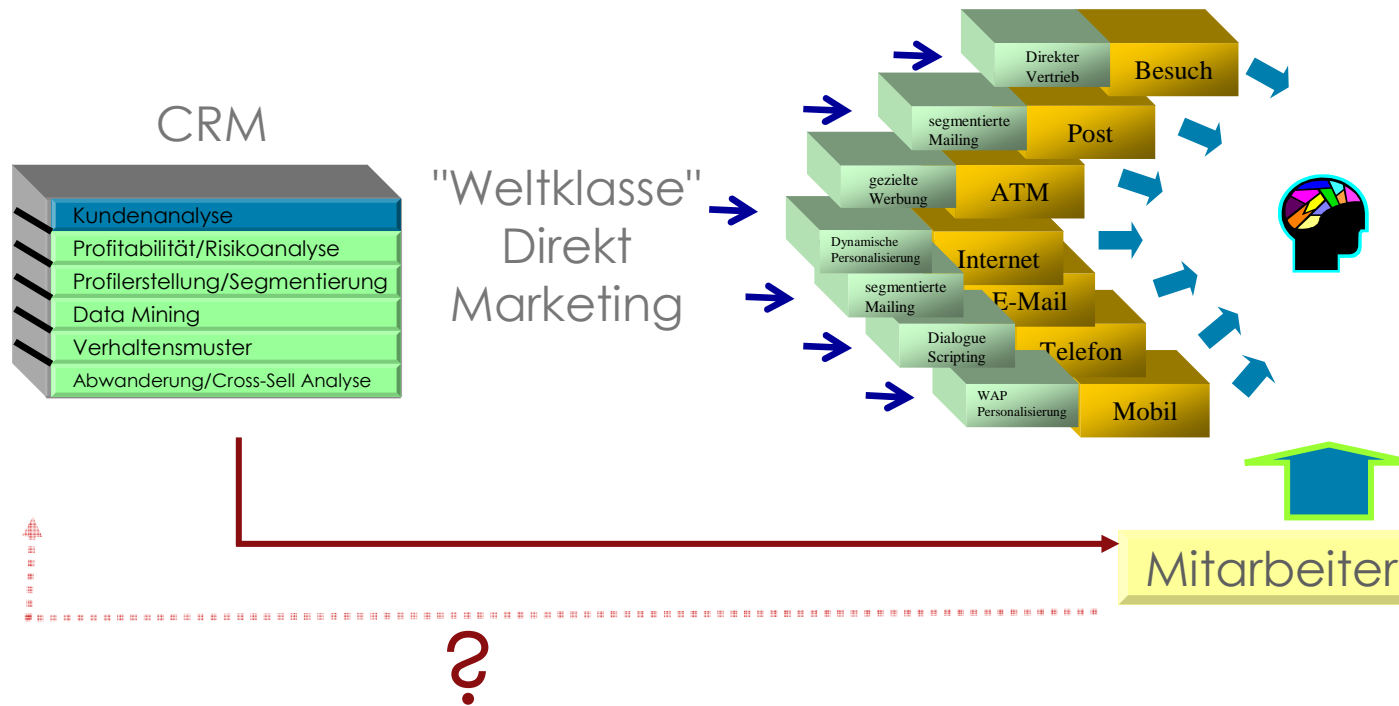


# Top aktuelle Themen

---

- Social Media und Customer Experience
- Aqoise Früherkennung: Wachstum+Umsatz
- *Next Best* Kommunikation
- Customer Driven Marketing Optimization
- Kundenverständnis in der neuen Welt des Datenschutzes
- Return on Customer
- Mitarbeiter mit auf die CRM Reise nehmen

# Wer kennt das?



# Warum?

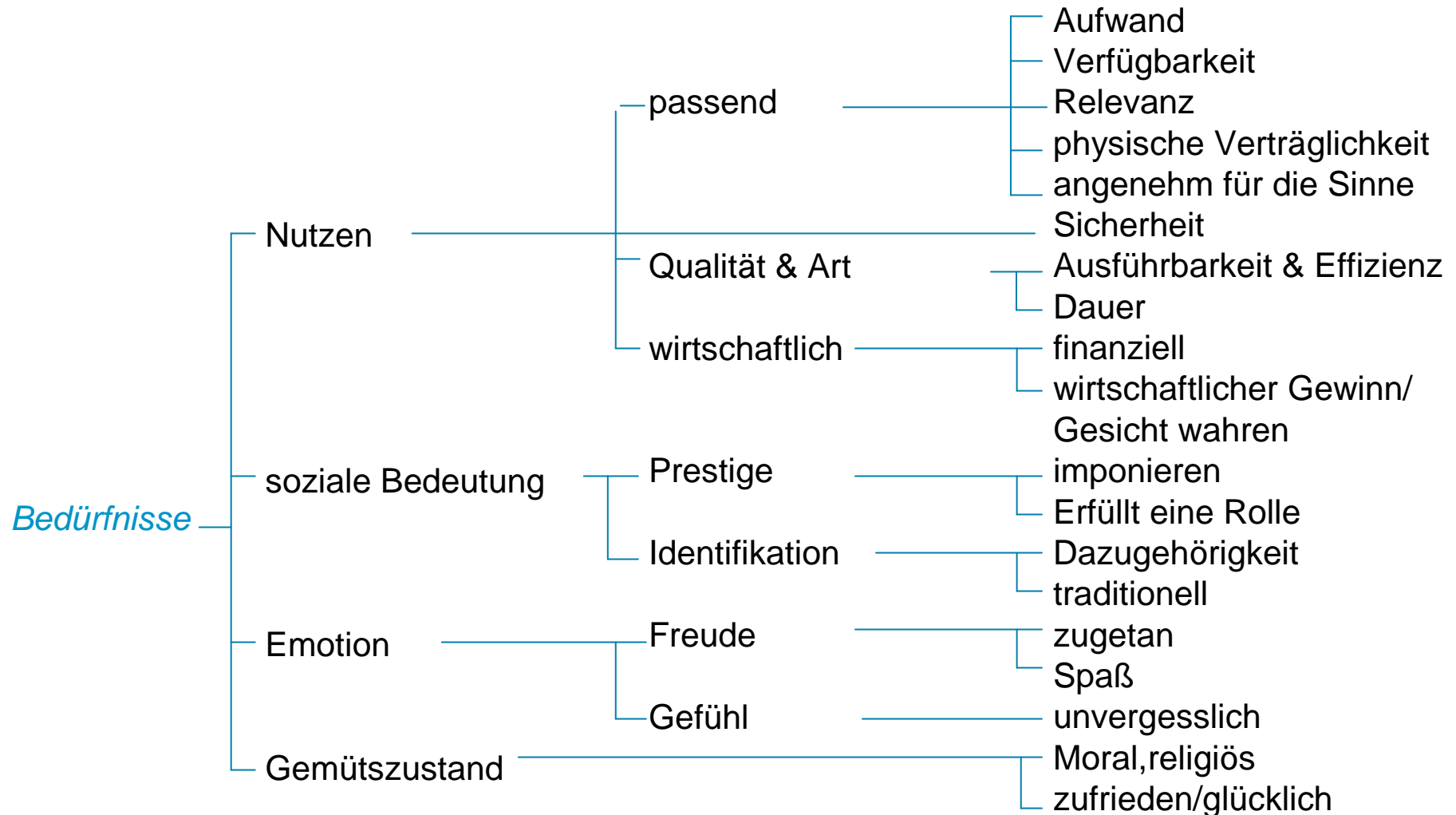
Was springt für mich dabei raus?



"What's in it for me?"

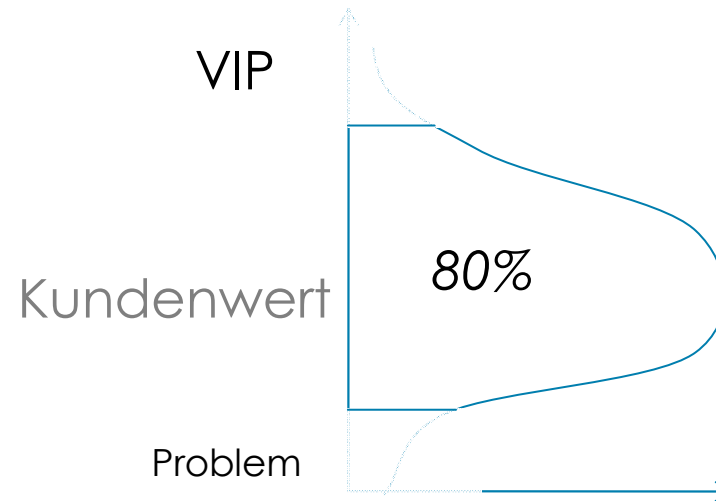
# Bedürfnisse beeinflussen das Verhalten

nicht nur bei unseren Kunden, auch bei unseren Mitarbeitern



# Entscheidungsprozess

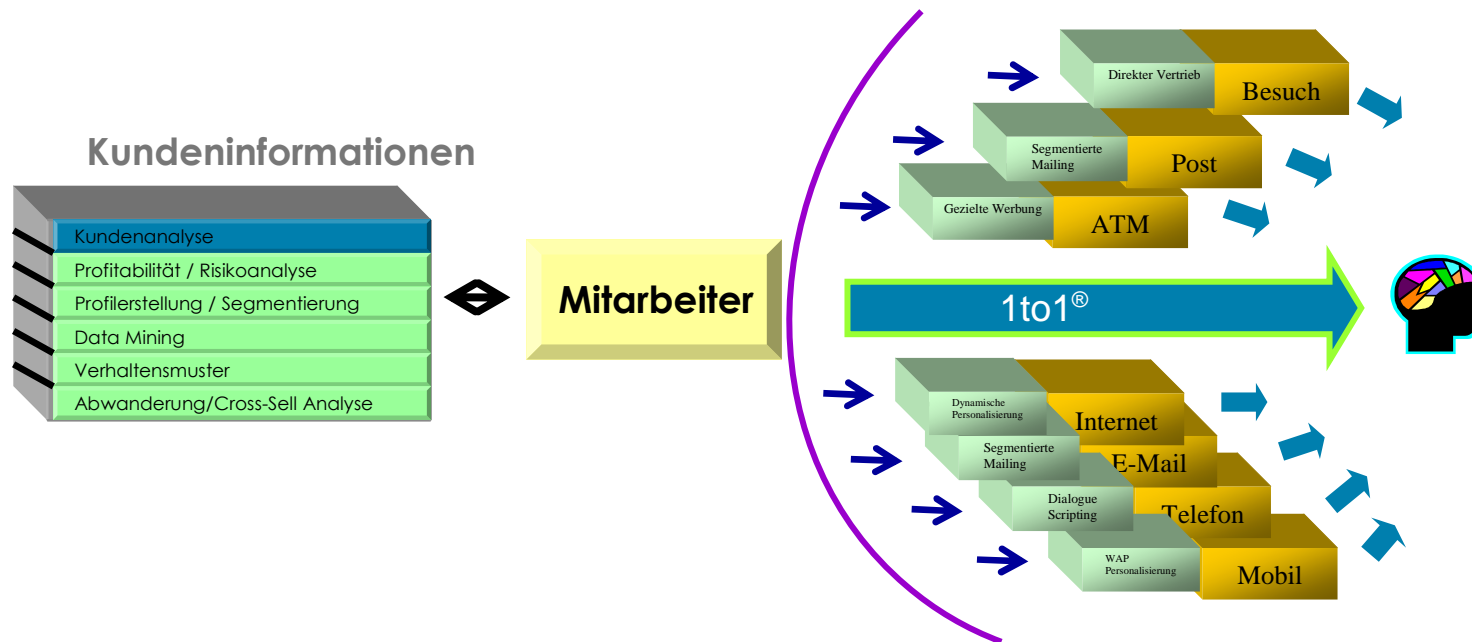
Mitarbeiter müssen involviert werden





# Machen Sie es sich leichter

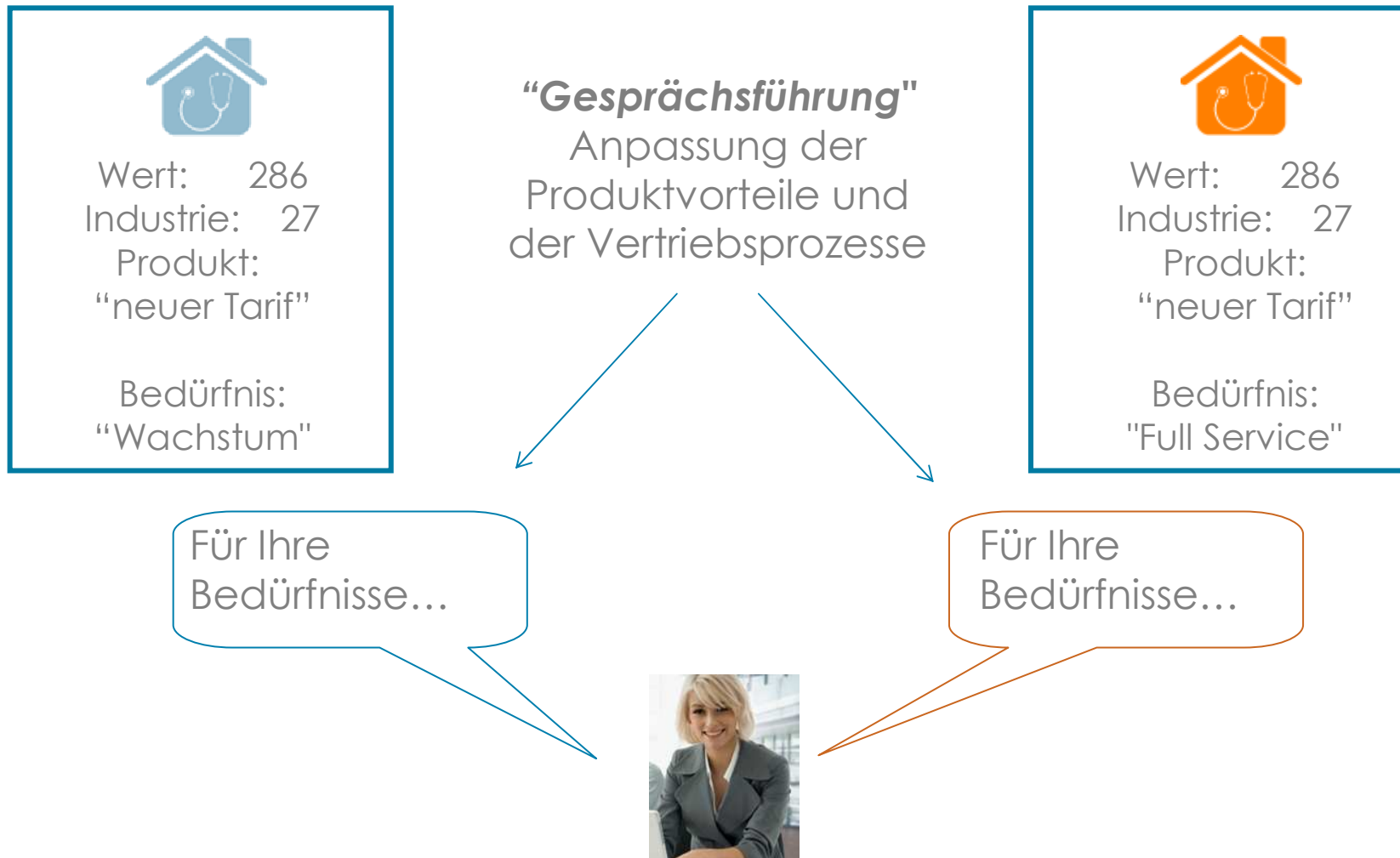
Ziele mit weniger Aufwand schneller erreichen





# Next best Kommunikation

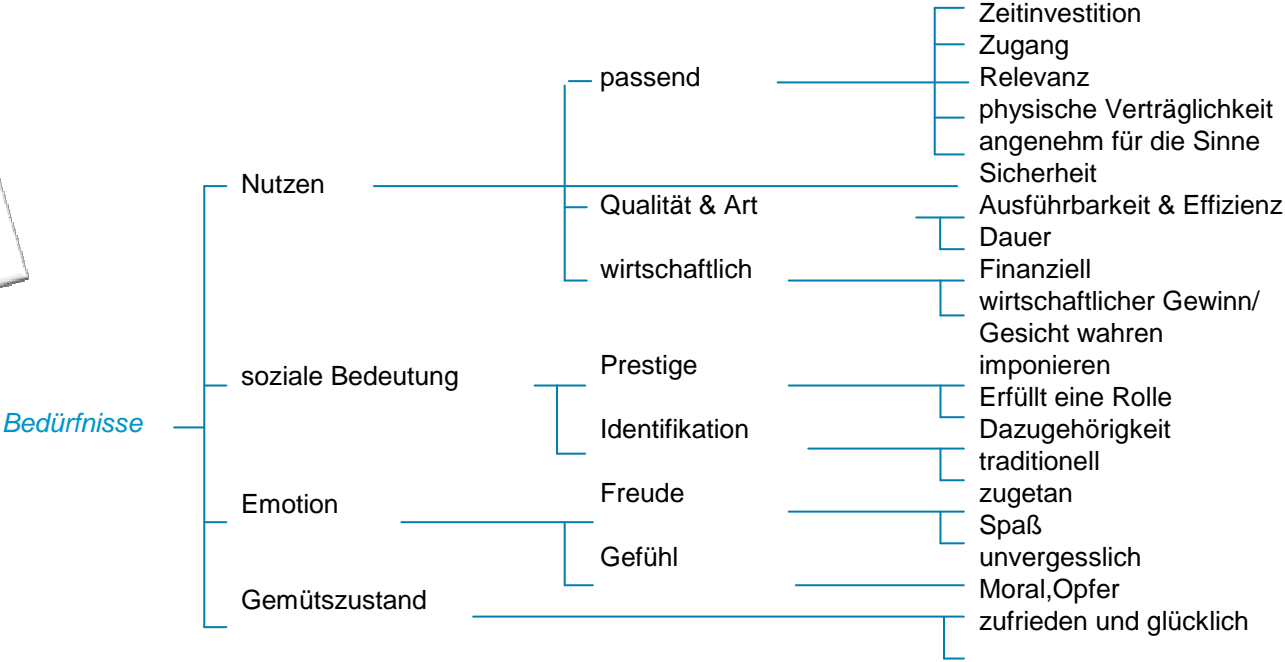
Anforderungen erkennen -  
effektive und gezielte Vorgehensweisen definieren





# Arbeiten Sie mit dem Betriebsrat

Er ist für die Bedürfnisse der Mitarbeiter zuständig!

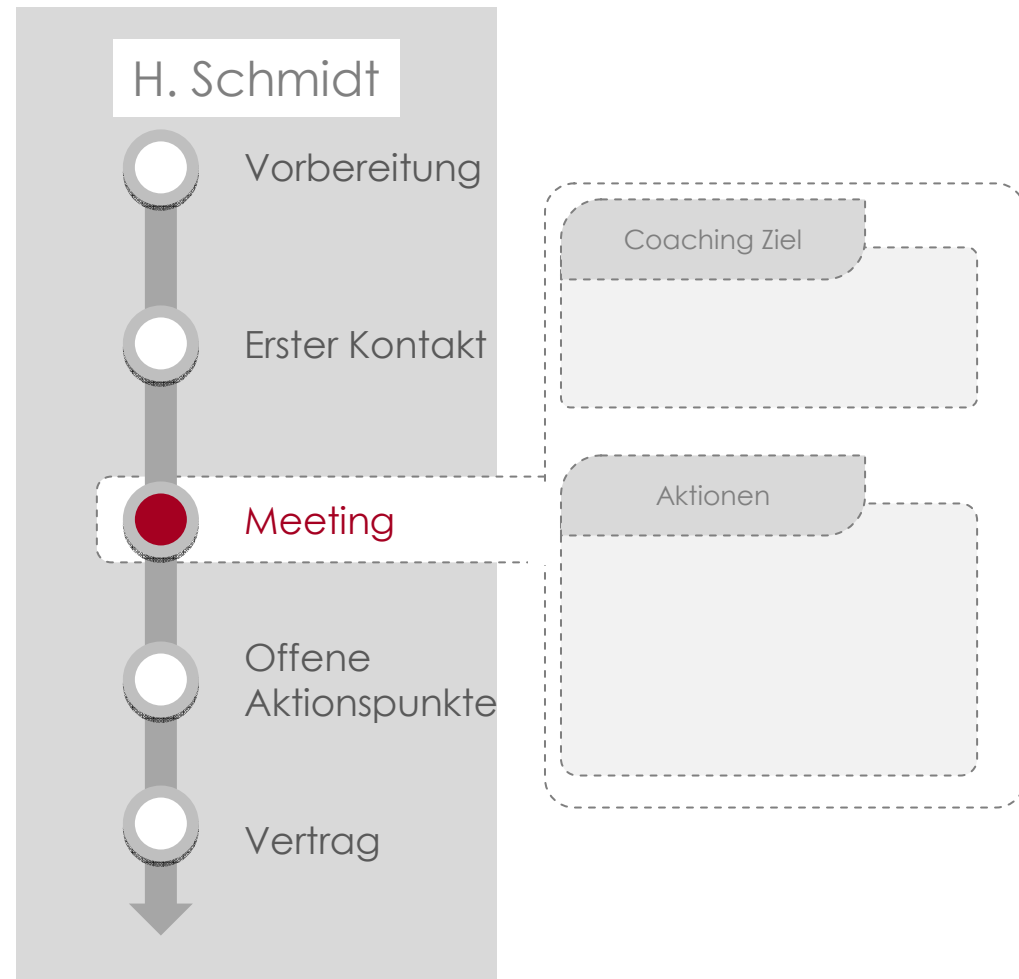


# Unterstützen Sie die Manager

Vom Controller zum Coach



- regelmäßig
- faktenbasiert
- unterstützend





# Champion / Challenger

Fordern Sie die *Challengers* heraus



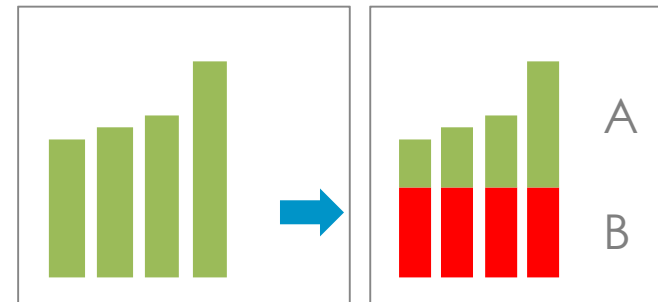
Branch Sales Board																
Weekly Targets and Sales Performance																
	Total		Credit Cards		Current Account		Car Loan		Mortgage		Product 1		Product 2		Product 3	
Sales Staff	T	E	H	G	H	G	H	G	H	G	H	G	H	G	H	G
Sales Activities																
	Salary Agreements			Customer Visits			Noted Potentials			Sales Activity --						
Sales Staff	H	G	Firmalar	H	G	Firmalar	H	G	Firmalar	H	G	Firmalar				
Monthly Portfolio Tracking																
	Deposit Average		Loan Average		Cross Sell Ratio											
Sales Staff	H	G	H	G	H	G										

Mitarbeiter-  
Wettbewerb



# Machen Sie es für alle verständlich

individualisieren Sie die wichtigsten Berichte und gliedern diese nach Kundengruppen und Kundenkriterien



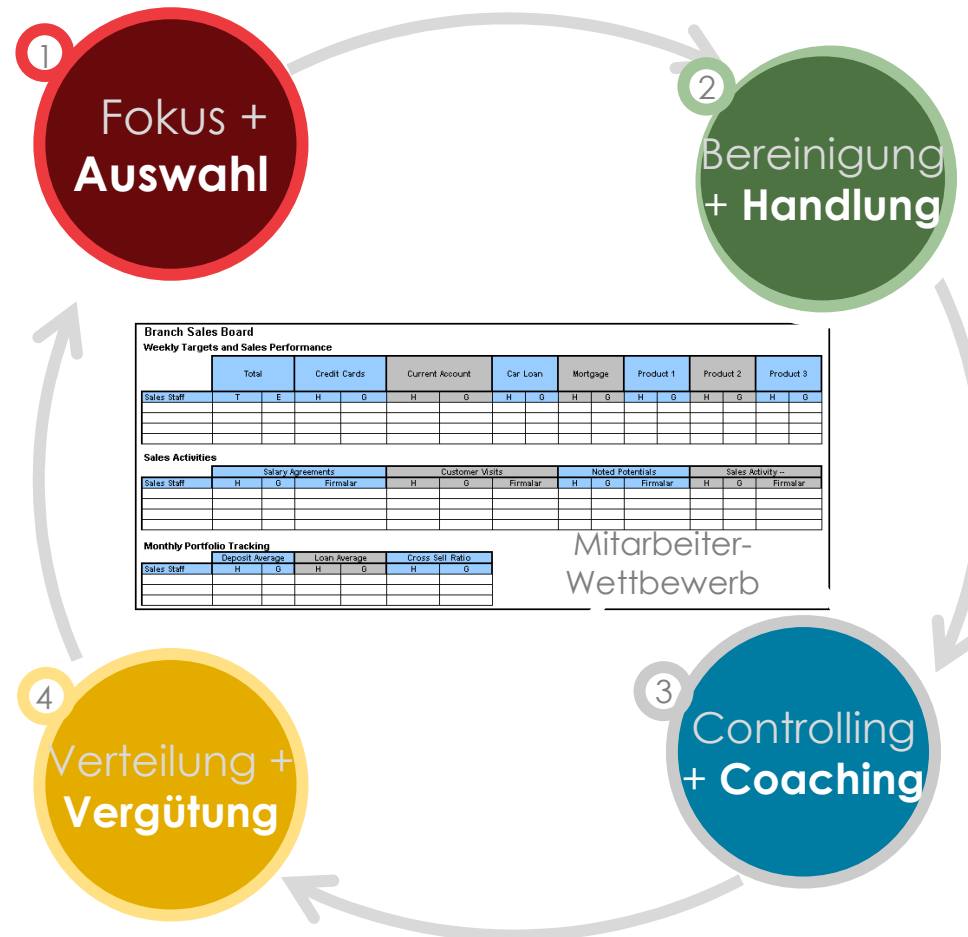
846,354		+20%
---------	--	------



846,354		+20%
343,333	Gruppe A	+33%
503,021	Gruppe B	-10%

# Der Prozess

Gezielte Nutzung von Kundeninformationen zum Vorteil des Vertriebs



# Top aktuelle Themen

---

- Social Media und Customer Experience
- Aqoise Früherkennung: Wachstum+Umsatz
- Next Best Kommunikation
- Customer Driven Marketing Optimization
- Kundenverständnis in der neuen Welt des Datenschutzes
- Return on Customer
- Mitarbeiter mit auf die CRM Reise nehmen

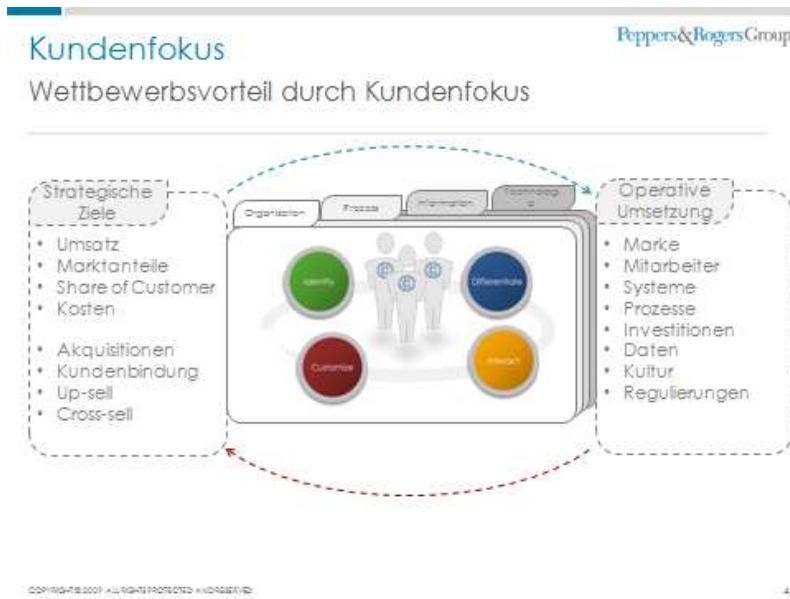


# Wie kundenfokussiert ist Ihr Unternehmen?

Fangen Sie mit einer Selbstbewertung an. Besuchen Sie uns heute.



<http://www.peppersandrogersgroup.com/links/assessment-kundenfokus.html>



## Wie kundenfokussiert ist Ihr Unternehmen .....

Lücken      Kernkompetenzen

Identify	O	Not geared up to identify customers	
	P	Missing key processes	
	I	Critical data elements not in system	<b>EXCELLENT DW !</b>
	T	Call Center screens missing	
Differentiate	O	Not geared up to identify customers	
	P	Missing key processes	
	I	Critical data elements not in system	
	T	Call Center screens missing	
Interact	O	Not geared up to identify customers	
	P	Missing key processes	<b>Call Centre: NBC</b>
	I	Critical data elements not in system	
	T	Call Center screens missing	
Customize	O	Not geared up to identify customers	
	P	Missing key processes	
	I	Critical data elements not in system	
	T	Call Center screens missing	



Danke für Ihre  
Aufmerksamkeit!

*Global thought leadership  
with strong regional  
presence*

## Peppers and Rogers Group

### Hauptsitz

Norwalk – Connecticut  
United States of America  
Voice +1 (203) 123 4121  
Fax +1 (203) 123 4122  
[www.1to1.com](http://www.1to1.com)

### Deutschland, Österreich, Schweiz

Von-der-Tann-Str. 38  
69126 Heidelberg, Deutschland  
Phone: +49 6221 430 8640  
Fax: + 49 6221 430 8639  
E-Mail: [eur-info@1to1.com](mailto:eur-info@1to1.com)

### White Papers, Publikationen, Thought Leadership

[www.1to1media.com/register.aspx](http://www.1to1media.com/register.aspx)



COPYRIGHT © 2009. ALLE RECHTE VORBEHALTEN.

Die Informationen in diesem Dokument sind vertraulich und Eigentum von Peppers & Rogers Group und ausschließlich für den Adressaten bestimmt. Die Vervielfältigung dieses Dokuments in jeglicher Form ohne die ausdrückliche Genehmigung von Peppers & Rogers Group ist ausdrücklich verboten.