

## Firmenprofil

Schwetz Consulting zählt mit mehr als 20 Jahren Spezialisierung auf Customer Relationship Management (CRM) zu den führenden CRM-Experten im deutschsprachigen Raum. CRM wird als Unternehmensstrategie der Kundenorientierung verstanden. Die ausschließlich herstellerneutrale Beratung von Schwetz Consulting umfasst Geschäftsprozessoptimierung, Konzeption, Systemauswahl und Einführung von Systemen für ein integriertes Kundenbeziehungsmanagement und Vertriebssteuerung in B-to-B-Unternehmen des gehobenen Mittelstands.

## Produkte und Services

### Tätigkeitsbereiche

#### Herstellereutrale CRM-Beratung

Die herstellereutrale Unternehmensberatung bei Konzeption, Geschäftsprozessoptimierung, Systemauswahl und Einführung von integrierten Kundenbeziehungsmanagement-Systemen orientiert sich an dem seit vielen Jahren bewährten 10-Stufenplan und umfasst

- Stufe 1: Projektstart mit Projektplanung und Projektorganisation
- Stufe 2: Analysephase zur Erfassung der Ausgangssituation mit Kunden- und Mitarbeiterbefragung, Analyse kundenspezifischer Geschäftsprozesse und der Marktanforderungen
- Stufe 3: Mittelfristiges Rahmenkonzept mit Definition der CRM-Strategie und CRM-Ziele, der Anforderungen an Geschäftsprozesse, Personal, IT-Infrastruktur, Ermittlung des Nutzens und der Kosten der Umsetzung und Wirtschaftlichkeitsberechnung sowie Prioritätenplan für die Einführung
- Stufe 4: Entwicklung der Soll-Geschäftsprozesse im Detail und des Lastenhefts mit den Anforderungen an die CRM-Software
- Stufe 5: CRM-Software-Auswahl mit den Phasen

- Vorauswahl mit Datenbankrecherche (IT-Matchmaker)
- Feinauswahl mit Ausschreibung, Anbieterbriefing, Angebotsvergleich
- Vorentscheidung mit Anbieterpräsentation, Proof of Concept, Referenzkundenbesuch
- Feinspezifikationen, Vertragsabschluß
- Stufe 6 bis 10: Projektmanagement bei der Realisierung und Software-Einführung

#### Seminare Vorträge

Das Angebot umfasst öffentliche Vorträge und Ganztagsseminare sowie firmenspezifische Workshops mit Projektteams. Schwerpunkte sind u.a. wesentliche Komponenten von CRM, Einführungsstrategie und CRM-Software-Auswahl.

#### crmforum

Die von Schwetz Consulting seit 1999 betriebene Internet-Community [www.crmforum.de](http://www.crmforum.de) stellt eine für Anwender und Anbieter offene Plattform für Informations- und Erfahrungsaustausch zum Thema CRM dar.

#### crmforum-expo – die virtuelle CRM-Messe

In der CRM-Messe können Interessenten ihre Anforderungsprofile erfassen und erhalten nach dem Abgleich mit rund 150 CRM-Systemen eine Hitparade nach fallender Funktionserfüllung. Dabei werden detaillierte Profile der CRM-Anbieter zusammengestellt.

#### Studien

- CRM-Marktspiegel 2014, 22. Auflage, ca. 400 Seiten, Marktübersicht über 160 CRM-Systeme und 120 CRM-Systemintegratoren im D/A/CH-Markt mit ausführlichen Firmen- und Software-Profilen.
- Fachbuch „Customer Relationship Management – Mit dem richtigen CRM-System Kundenbeziehungen erfolgreich gestalten“, erschienen beim Gabler Verlag im Mai 2000 (Neuaufgabe Nov. 2001).