

1. Unternehmensdaten

Das Unternehmen

Name

schwetz consulting
customer relationship management

Rechtsform

Einzelunternehmen

Geschäftssitz

D-76137 Karlsruhe, Karlstr. 128
Telefon: 0049/721/9 40 42-0
Telefax: 0049/721/9 40 42-12
E-Mail: info@schwetz.de
Internet: www.schwetz.de

Geschäftsführung

Dipl.-Betw. Wolfgang Schwetz, Inhaber

Parnerschaften

- Trovarit AG, www.trovarit.de (IT-Matchmaker)
- crm-expert-site, www.crm-expert-site.de
- CRM-Expertenrat

Kernkompetenz

schwetz consulting zählt mit 22 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.

Autor und Herausgeber zahlreicher Marktstudien zum CRM-Markt, u.a. CRM-Marktspiegel.

Stand der Entwicklung des Unternehmens

Gründung

1989

Personal

2011: 3 Mitarbeiter

2. Produkt- und Service-Angebot

Tätigkeitsbereiche

Herstellerneutrale CRM-Beratung

Die herstellerneutrale Unternehmensberatung bei Konzeption, Geschäftsprozessoptimierung, Konzeption, Systemauswahl und Einführung von integrierten Kundenbeziehungsmanagement-Systemen ori-

entiert 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
 - Entscheidungsphase mit Anbieterpräsentation, Proof of Concept, Referenzkundenbesuche, Entscheidungssitzung
- Stufe 6 bis 10: Projektmanagement bei der Realisierung und Software-Einführung
- Weitere Informationen: www.schwetz.de

Seminare Vorträge

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

crmforum

Die von schwetz consulting seit 1999 betriebene Internet-Community www.crmforum.de stellt eine für Anwender und Anbieter offene Plattform für Informations- und Erfahrungsaustausch zum Thema CRM mit täglich aktuellen News, Veranstaltungskalender, Chat, Literaturverzeichnis und Fachbeiträgen dar.

crmforum-expo – die virtuelle CRM-Messe

In der virtuellen 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 einzelnen CRM-Anbieter zusammengestellt.

Studien

- CRM Marktspiegel 2011: 19. Auflage, ca. 550 Seiten, Marktübersicht mit 177 CRM-Systemen und 110 CRM-Systemintegratoren im deutschsprachigen Markt mit ausführlichen Firmen- und Software-Profilen sowie Leistungsbeschreibungen
- Marktstudie Lotus Notes 2005: Die Zukunft von Lotus Notes / Domino als Plattform für CRM-Lösungen
- Fachbuch „Customer Relationship Management – Mit dem richtigen CRM-System Kundenbeziehungen erfolgreich gestalten“, erschienen beim Gabler Verlag im Mai 2000 (Neuaufgabe Nov. 2001).



Referenzen

schwetz consulting verfügt über Erfahrungen in zahlreichen Branchen des B-to-B-Markts und hat sein Know-how seit 1989 in mehr als einhundert Projekten unter Beweis stellen können. Ein Auszug aus der Kundenliste befindet sich auf der Homepage unter www.schwetz.de.

3. Preise und Konditionen

Preise und Konditionen auf Anfrage.