

IT-Unterstützung für Marketing und Verkauf

Themensponsoren



sage sesam



Sponsoren



ECademy^{CH}

TOP soft



Hauptmedienpartner



Ausgangslage: Marketing und IT

- **IT doesn't matter...**
- IT wird zunehmend als **Commodity** wahrgenommen, reine Investitionen in Informationstechnologien bieten kaum eine direkte Wertschöpfung.
- Nutzenorientierter Ansatz -> „**Customer-driven IT**“.
- **CRM** im Zentrum des digitalen Marketings
 - Technology Push und Market Pull

1. These



- ***Eine effiziente IT-Infrastruktur ist eine notwendige Voraussetzung für erfolgreiches Marketing***

- Kosteneinsparungen
- Umsatzgenerierung
- Customer Care / CRM
- Akquisitionsunterstützung
- Leistungspflege
- Leistungsinnovation

Marcel Altherr, Metaversum AG

3 | © 2004

Fachhochschule
beider Basel
Nordwestschweiz
FHBB

2. These



- ***Da Kunden zunehmend elektronische Kanäle nutzen, müssen Unternehmen Multi-Channel-Management betreiben***

- **Kanalpräferenz** auf Kundenseite
- Risiken
 - Untergraben des **Markenbildes**
 - **Anspruchsspiralen**
 - **Prozesswettbewerbe**
 - **Channel Switching**

Marcel Altherr, Metaversum AG

4 | © 2004

Fachhochschule
beider Basel
Nordwestschweiz
FHBB

3. These



- ***Die Beherrschung der Marketing- und Vertriebsprozesse ist eine notwendige Voraussetzung für ein erfolgreiches Multi-Channel Management.***
- Ganzheitliche **Integration** der Prozesse
- Hohe **Reaktionsfähigkeit** entscheidend für dynamische Märkte
- Hohe **Initialkosten**
- Hohe **Projektkomplexität**

Marcel Altherr, Metaversum AG

5 | © 2004

Fachhochschule
beider Basel
Nordwestschweiz
FHBB

4. These



- ***Das Management der Geschäftsprozesse bedingt eine neue Kategorie von Software***
- Nur über die **Gestaltung von Geschäftsprozessen** kann ein nachhaltiger Wettbewerbsvorteil erreicht werden.
- **Business Process Management (BPM) Software**
- **Komplexitätsreduktion** auf verschiedenen Prozessebenen
 - Modellierung
 - Management
 - Integration

Marcel Altherr, Metaversum AG

6 | © 2004

Fachhochschule
beider Basel
Nordwestschweiz
FHBB

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!
Gerne beantworte ich jetzt Ihre Fragen.

Themensponsoren



sage sesam



Sponsoren



Hauptmedienpartner

