



Einführung in CRM-Systeme – CURSOR CRM



Justus-Liebig-Universität Gießen
Sommersemester 2018

Prof. Dr. Axel C. Schwickert
Laura Schramm, M. Sc.



Übung

Donnerstags, 08.15 – 09.45 im PC Pool

Termine:

- 19.04.2018, 08.15 Uhr, PC Pool – Eingangstest
- 26.04.2018, 08.15 Uhr, PC Pool – Gastvortrag
- 24.05.2018, 08.15 Uhr, PC Pool – Übung
- 07.06.2018, 08.15 Uhr, PC Pool – Präsentation Fallstudie 1
- 14.06.2018, 08.15 Uhr, PC Pool – Gastvortrag
- 28.06.2018, ganztägig, PC Pool – Präsentation Fallstudie 2
- 05.07.2018, 08.15 Uhr, PC Pool – Klausurvorbereitung

Dozent:

Laura Schramm, M. Sc.

Professur für BWL und Wirtschaftsinformatik
an der Justus-Liebig-Universität Gießen

WWW: wiwi.uni-giessen.de/lv/plan/Schwickert/

E-Mail: laura.schramm@wirtschaft.uni-giessen.de



Absolvierung der WBT

WBT-Nr.	WBT-Serie „Einführung in CRM-Systeme“	Zu bearbeiten bis
1	Einführung in CRM-Systeme	Eingangstest
2	Kontaktmanagement	Eingangstest
3	Marketing	Eingangstest
4	Vertrieb	Eingangstest
5	Service & Kampagnenmanagement	03.05.2018
6	Backend-Customizing	03.05.2018
7	Frontend-Customizing	10.05.2018
8	Analyse	10.05.2018



4. Nennen und erläutern Sie jeweils ein Beispiel für horizontale und vertikale Integration sowie für Daten- und Programmintegration, die mit einem CRM-System umsetzbar sind.





Ablauf und Bewertung der Fallstudie:

- > Gruppenarbeit (jeweils 3-4 Teilnehmer)
- > Fallstudie 1
 - > Bekanntgabe 24.05.2018; Zugang: Fall1_GrX
 - > Präsentation 07.06.2018
 - > Benotung: keine Note

» Start: 24.05.2018 bis 07.06.2018:

- > Bearbeiten der Fallstudienaufgaben unter Zuhilfenahme der Zusatzmaterialien und „sonstigen“ Quellen
- > innerhalb Ihrer Gruppe
- > Erstellen einer PPT-Präsentation
- > Abgabe an Ihren Dozent bis 06.06.2018, 12.00 Uhr



Hilfestellung zum Vorgehen (Bsp.: Fallstudie 1):

- » Organisieren Sie sich
- » Planen Sie das Projekt
 - » Machen Sie sich Gedanken über den Aufbau und Ablauf des Projekts
 - » Legen Sie ein Projekt/Kampagne in CURSOR-CRM an.
 - » Modellieren Sie ein standardisiertes Verfahren, wie Sie die Kommunikation mit den Hochschulen gestalten.
 - > Wie reagieren Sie auf Rückläufer?
 - > ...
- » Realisieren Sie das Projekt
 - » Überführen Sie Ihr geplantes Vorgehen in CURSOR-CRM



Zeitplanung zur zweiten Fallstudie

Zeitslot	Gruppe
08:30 – 09:00	2
09:00 – 09:30	6
09:30 – 10:00	3
10:30 – 11:00	1
11:30 – 12:00	4
12:00 – 12:30	5