

CRM Best Practice Award

Best Customer Experience



CRM-Projekt

Einreichendes Unternehmen (Anwender):

Unternehmen	
Anschrift	
Website	
Ansprechpartner	
Telefon	
E-Mail	
Anzahl Mitarbeiter gesamt	
Anzahl Mitarbeiter vom Projekt betroffen	

Branchen und Zielgruppen

Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Marktsituation (Branchensituation) und Ihr Geschäftsmodell, vor allem wer Ihre Kunden sind (Anzahl etc.).

(max. 500 Zeichen)

Kurzbeschreibung des Unternehmens und der beteiligten Abteilungen

(max. 1.000 Zeichen)

1. Ausgangslage: Vision / Strategie / Ziele

Umschreiben Sie kurz, was CRM / Customer Experience für Ihr Unternehmen bedeutet:

- Ausgangslage: Was sollte in der Kundenbeziehung und für den Kunden konkret verbessert werden?

CRM Best Practice Award

Best Customer Experience



- Wie sieht Ihre Strategie in Sachen Kundenbeziehung / Customer Experience aus?
- Welche qualitativen und quantitativen Ziele verfolgen Sie mit dem Projekt?

(max. 2.500 Zeichen)

2. Vorbereitung und Planung des Projektes

- Wie haben Sie sich und Ihre Organisation auf das Projekt vorbereitet?
- Welche Mitarbeiter, Abteilungen oder Konzerngesellschaften waren mit welchen Konsequenzen betroffen?

(max. 1.500 Zeichen)

3. Neue Methoden, Prozesse und Organisationsformen

- Welche Neuerungen haben Sie eingeführt? Was haben Sie konkret verändert?
- Wie beeinflusst das Projekt Ihre Organisation bzw. interne Zuständigkeiten?
- Welche Rolle haben Software und Daten gespielt?
- Mit wem haben Sie es umgesetzt?

(max. 3.000 Zeichen)

4. Projektablauf / Change Management

- Wie haben Sie die Umsetzung organisatorisch und menschlich abgedeckt?
- Wie haben Sie Ihre Mitarbeiter für das Projekt begeistert und bei der Stange gehalten?
- Haben Sie externe Unterstützung gehabt? Wie sah diese aus?

(max. 2.500 Zeichen)

5. Auswirkungen und Erfolge

- Wie messen Sie den Erfolg des Projekts?
- Wie beurteilen Ihre Kunden die Veränderungen? (NPS, Kundenbefragungen etc.)
- Bis wann soll sich das Projekt bei Ihnen „gelohnt“ haben?
- Was hat sich in Ihrem Unternehmen positiv verändert / wird sich verändern?
- Welche Learnings haben Sie gezogen?

CRM Best Practice Award

Best Customer Experience



(max. 2.500 Zeichen)

6. Innovationsaspekt

- Was macht Ihr Projekt einzigartig?
- Was ist das Besondere an Ihrem Projekt?
- Was können andere von Ihnen lernen?

(max. 1.500 Zeichen)

Ausschreibung

Der CRM Best Practice Award – Best Customer Experience 2017 wird gemeinsam von acquisa und BARC verliehen.

Der Preis zeichnet Unternehmen für herausragende Projekte in Sachen Kundenorientierung und Customer Experience aus.

Bewerben können sich Unternehmen aus allen Branchen. Auch Bewerbungen von Beratern und / oder Software-Anbietern sind möglich. Ausgezeichnet werden aber NUR die Anwenderunternehmen.

Die Bewerber müssen ihr Projekt mithilfe des zur Verfügung gestellten Formulars komplett und schlüssig darstellen. Nur vollständig ausgefüllte Formulare können bewertet werden, da sonst der Jury eine objektive Beurteilung nicht möglich ist. Bewerber halten sich bitte an die vorgegebene Zeichenzahl; überdimensionierte Einreichungen können abgelehnt werden.

Die Jury unter Vorsitz von Christoph Pause, Chefredakteur acquisa, und Dr. Martin Böhn, Head of CRM bei BARC, mit namhaften Vertretern aus Wissenschaft und Praxis bewertet alle Einreichungen und erstellt eine Shortlist der Finalisten. Die Finalisten des CRM Best Practice Award – Best Customer Experience 2017 verpflichten sich, im Rahmen des CRM-Summit am 10. Oktober 2017 einen Vortrag zu halten. Dazu gehört auch die Abgabe von Präsentationsunterlagen zum Fachvortrag in elektronischer Form an acquisa.

Alle Beteiligten, die Kenntnis von internen Daten der Bewerber erlangen, garantieren absolute Vertraulichkeit.

CRM Best Practice Award

Best Customer Experience



Die Bewertung

Voraussetzung für die Bewertung durch die Jury ist die vollständige und anschauliche Darstellung des Projektes durch das einreichende Unternehmen. In strukturierter Form werden die wesentlichen Aspekte des Projekts abgefragt (vgl. Bewerbungsbogen).

Bewerbungen, die nicht den Vorgaben entsprechen, können nicht berücksichtigt werden. Die Jury trifft unter Ausschluss des Rechtsweges aus den vollständigen Einreichungen eine Vorauswahl. Drei Bewerbungen kommen in die Endauswahl. Alle Finalisten gelten nach Ansicht der Jury als vorbildliche Beispiele erfolgreicher Umsetzung von CRM. Es werden ein erster, ein zweiter und ein dritter Platz vergeben. Darüber hinaus kann die Jury auch einen Sonderpreis vergeben, etwa für besonders innovative Projekte.

Details der Bewerbung sowie eine Begründung zur Bewertungsreihenfolge werden von der Jury nicht bekannt gegeben. In einer Laudatio bei der Preisvergabe wird jedoch eine Begründung für die Platzierung genannt.

Die Termine

Einsendeschluss für die Bewerbungen ist der 12. September 2017.

Der CRM Best Practice Award wird am 10. Oktober 2017 auf dem CRM Summit von acquisa und der BARC GmbH in Hanau verliehen.

Kontakt:

acquisa
Haufe-Lexware GmbH & Co. KG
Frau Michaela Burgdorf
Munzinger Str. 9
79111 Freiburg
Tel.: 0761/ 89 83 507
michaela.burgdorf@haufe-lexware.com
www.acquisa.de

Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.