Entwicklung und Implementierung einer integrierten Kundendatenbank (iKDB).

Ausgangslage	Projektauftrag	Vorgehen	Ergebnisse
▪ Aufbau einer integrierten Kundendatenbank zur Unterstützung des Unternehmens im Aufbau geschäftsfeldüber-greifender Service-, Marketing- und Vertriebsstrategien	▪ Realisierung einer integrierten Kundendatensicht für den deutschen Massenmarkt ▪ Schaffung der Grundlage für eine konzernweite Kundenwertdarstellung ▪ Systematische Bereitstellung und Nutzbarmachung von übergreifenden kundenbezogenen Daten	▪ Definition fachlicher Anforderungen an die iKDB ▪ Grundlagenschaffung für zukünftige technische Ausgestaltung der iKDB ▪ Konzeption eines klickfähigen Prototyps auf Basis fachlicher Anforderungen ▪ Integration von Call-center-Applikationen	▪ Prozess-beschleunigungen bzw. -optimierungen am Front End (z.B. durch Oberflächenoptimierung und Handhabung) ▪ Geschäftsfeldüber-greifende Kundeninteraktion durch übergreifenden Kundendatenzugriff ▪ Nutzung geschäftsfeldüber-greifender Potenziale (z.B. Cross- und Up-Selling)