

Seminare /
Aktuelles Programm /

Mitbestimmung bei Customer-Relationship-Management-Projekten (CRM) Regelungspunkte und Technik am Beispiel Salesforce

Regelungspunkte und Technik am Beispiel Salesforce

Für die Mitbestimmung kann die Regelung von CRM-Systemen sehr herausfordernd werden: Mit der Systemeinführung werden oft auch organisatorische Veränderungen in Verkauf, Service und Support betrieben oder vorbereitet. Wenn die Kundenpflege plötzlich detailliert dokumentiert werden soll, wenn der Arbeitgeber die Kolleginnen und Kollegen auf eine einheitliche Arbeitsweise festlegen will und nebenher auch entgeltwirksame Kennzahlen verändert werden, ergeben sich vielfältige Fragen.

Salesforce CRM ist eine cloudbasierte Software, die ihren Ursprung und Schwerpunkt im CRM hat, also in der Pflege von Kundenbeziehungen. Wie kann bei Einführung und Einsatz dieser Technologie der Datenschutz gewahrt bleiben, so dass das Verkaufs-, Service- und Support-Personal keine Sorge vor ungerechtfertigter Überwachung haben muss? Wie kann die Arbeitnehmerseite verhindern, dass durch übertriebene "Kontrollitis" die Arbeitsabläufe ab- und das Engagement ausgebremst werden? Wie kann der Betriebsrat eine frühzeitige Einbindung betroffener Kolleginnen und Kollegen erreichen? Wie kann die Betriebs-/ Dienstvereinbarung zur Regelung des Systems genutzt werden, um organisatorische Veränderungen zu kanalisieren?

Seminarinhalte

Ziel

Die Teilnehmenden werden für die Gestaltung von Arbeitsprozessen in Verkauf und Service sensibilisiert und für fortlaufende prozessuale Mitbestimmung über ein lebendes IT-System qualifiziert.

Inhalt

- Überblick: Funktion und Aufbau von Salesforce CRM
- Bots und Co: Wo spielt Künstliche Intelligenz in Salesforce eine Rolle?
- Was ist Geschäftsprozess-Management?
- Buzzwords: Die Palette möglicher organisatorischer Veränderungen
- Multichannel: Vom „Gebietsschutz“ bis „Social Selling“
- Datenschutzfragen

Freistellungsgrund

Dieses Seminar wird nach 37 (6) BetrVG 42 (5) LPersVG 54 (1) BPersVG Selbstzahler durchgeführt

Bemerkungen

Dieses Seminar wird vom DGB Bildungswerk NRW organisiert. Sie melden sich über die TBS NRW zu dem Seminar an und wir leiten Ihre Daten an das DGB-Bildungswerk NRW weiter.

Daten

Am 10.11.2021 in Düsseldorf,
Düsseldorf

Seminar-Nr. D11-219487-133 Seminartyp Präsenzseminar

Seminarkosten 310,00 € (umsatzsteuerfrei) + ca. 50,- € für Verpflegung (zzgl. USt)

Legende

verfügbar

wenige Plätze verfügbar

ausgebucht

Beschreibung

URL



Frank Strecker
Regionalstelle Düsseldorf

Menschen sind keine Datenpunkte.
Interessenvertretungen sorgen dafür, dass auch in
Zukunft Kolleginnen und Kollegen nicht nur als
statistische Messgrößen betrachtet werden können.
Diese wichtige Arbeit unterstütze ich mit meinem
Fachwissen.“

Arbeitsschwerpunkte

- ERP wie SAP, Microsoft Dynamics
- Microsoft Office 365 und vergleichbare Softwarepakete
- Personaldatenverarbeitung mit Workday, SuccessFactors
HCM oder Oracle HCM
- Workflow- und Prozessmanagementsysteme

Harkortstraße 15,
40210 Düsseldorf

Tel.: 0211 / 17 93 10-19

Mobil: 0173 / 668 98 72

[E-Mail senden](#)

[zum Profil](#)

Anmeldung

Sie buchen dieses Seminar. :

Mitbestimmung bei Customer-Relationship-Management-Projekten (CRM) Regelungspunkte und Technik am Beispiel Salesforce

Seminar-Nr. D11-219487-133 Termin 10.11.2021 Veranstaltungsort Düsseldorf, Düsseldorf Referent/in [Frank Strecker](#) Seminarkosten 310,00 € + ca. 50,- € für Verpflegung (zzgl. USt) Freistellungsgrund 37 (6) BetrVG, 42 (5) LPersVG, 54 (1) BPersVG, Selbstzahler Bemerkungen

Dieses Seminar wird vom DGB Bildungswerk NRW organisiert. Sie melden sich über die TBS NRW zu dem Seminar an und wir leiten Ihre Daten an das DGB-Bildungswerk NRW weiter.

[weiter](#)