

## Beratung

### E-Services für Wirtschaftsförderer

Know-how-Transfer für neue Wege der Standortsicherung in Zusammenarbeit mit dem Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO, Stuttgart – In allen Verwaltungen werden große Mengen an Kundendaten mit Hilfe einer Vielzahl unterschiedlicher Mittel erhoben. Trotz vielfältiger Methoden zur Erfassung von Kundendaten scheinen diese nicht ausreichend dazu genutzt zu werden, Arbeitsabläufe zu rationalisieren oder den Kundenservice zu optimieren. Ein gutes Beispiel hierfür sind manche Wirtschaftsförderer. Vorgestellt wird eine Studie in der Stadt Nürtingen aus den Jahren 2005 – 2006, die die Potenziale eines CRM-Systems (Customer Relationship Management) für die Stadt vorstellt und auch Wege der gemeinsamen Entwicklung und des gemeinsamen Betriebs einer Plattform darstellt.

Kontakt: Dr. Josephine Hofmann, Fraunhofer IAO, Mail: [Josephine.Hofmann@iao.fhg.de](mailto:Josephine.Hofmann@iao.fhg.de)

[www.businessmanagement.iao.fhg.de](http://www.businessmanagement.iao.fhg.de)