

## Hoofdstuk 4 Focus op technologie

SAP is marktleider op het gebied van software en het bedrijf beweert dat het overgrote deel van de Fortune 500 bedrijven tot hun klantenkring behoort. Hun producten worden onder andere gebruikt om verkoop en distributie, productie, inventaris en boekhouding in goede banen te leiden. Een van de producten is een managementmodule voor klantrelaties, ontworpen om bedrijven te helpen met de enorme hoeveelheden data over de individuele klanten. Ga naar de website van SAP ([www.sap.com](http://www.sap.com), c.q. [www.sap.nl](http://www.sap.nl) of [www.sap.be](http://www.sap.be)) en lees wat je kunt vinden over de managementinstrumenten voor klantrelaties onder de link 'solutions' respectievelijk 'oplossingen'.

1. Beschrijf op basis van de beschikbare informatie op de website van SAP enkele mogelijkheden van CRM.
2. Als je een klantendatabase zou opzetten om de individuele klantgegevens te gebruiken voor de CRM van een hotelketen welke informatie zou je dan over de klant willen hebben?
3. Hoe zou je informatie over de hotelklant verzamelen en hoe zou een marketingmanager hiermee de relatie met die klant kunnen verbeteren?