



Ausgangssituation

Sie wissen, dass die Beziehungen zu Ihren Kunden und deren Bindung an Ihr Unternehmen immer wichtiger für künftige Geschäfte werden. Sie suchen für die systematische Verwaltung Ihrer Kundenbeziehungen nach einer einfach zu integrierenden, preiswerten CRM-Lösung. Ihre bisherigen, provisorischen Lösungen mit klassischen Adressdatenbanken oder Kalkulations-Sheets lassen wichtige Funktionen und Flexibilität vermissen. Sie wollen künftig Ihr gesamtes Unternehmen kundenorientierter ausrichten, schneller und effizienter arbeiten, aber Ihre bisherige EDV und die Datenbestände weiter nutzen.

CRM-Office-Lösungen schaffen ein besseres Kundenbeziehungs- und Kontaktmanagement, ohne dass Sie viel Zeit und Geld investieren müssen.

Lösung

Wir beraten und unterstützen Sie beim Aufbau eines einfachen, aber wirksamen Customer-Relationship-Management-Systems. Dies sollte mit Ihrer bestehenden Adressdatenbank zusammenarbeiten können. Mit Ihnen zusammen entsteht aus der Bedarfsanalyse ein ausbaufähiges Lösungskonzept, bei dessen Umsetzung wir Sie entlastend begleiten.

Nutzen

- Professionelleres Kunden-Kontakt-Management
- Mehr Kundentransparenz
- Mehr Kundenbindung
- Interne Arbeitserleichterung
- Viele Zusatzfunktionen gemäß Ihrem Bedarf
- Wenig Lern- und Eingewöhnungsaufwand
- Verbindung mit bestehender EDV
- System wächst mit Ihren Ansprüchen
- Niedrige Kosten

Prozessoptimierung im Kundenservice

Branche

Autohaus

Ausgangssituation

Mehrschichtbetrieb im Werkstatt- und Kundenservicebereich erschweren den Arbeitsablauf und die betriebsinterne, zeit- und ortsversetzte Kommunikation. Von Automobilherstellern wird i. d. R. eine einfache Standardsoftware geliefert, die meist nur die primären Geschäftsfunktionen abbildet. Mitarbeiter sind vielfach stark belastet, oft gestresst oder überfordert, insbesondere wenn mehrere Marken zu betreuen sind. Kunden können schon mal ungeduldig werden. Autohäuser, die untereinander in angespanntem Wettbewerb stehen, wollen diese Zustände verbessern.

Lösung

Nach Erfassung und kritischer Analyse der Abläufe und deren Nutzen-Bewertung erarbeiten wir zusammen mit der Geschäftsleitung, Serviceberatern, dem Empfang, der Werkstattplanung, der EDV und ggf. dem Verkauf ein tragfähiges Konzept für eine schlankere Organisation und rationellere Prozesse. Unsere Ideen und unsere Erfahrung dienen als Anreize, es besser machen zu wollen. Mit zusätzlich integrierten EDV-Lösungen können Aufgaben erleichtert und zusammengefasst werden. So lassen sich z. B. der Empfang, die Telefonleitstelle und die Werkstattplanung an einem einzigen Arbeitsplatz vereinen.

Nutzen

- Stabilere, rationellere Organisation
- Mehr Ruhe und Zeit für Kunden
- Höhere Kundenbindung
- Mehr und schnellere Information am Arbeitsplatz
- Bessere Werkstattauslastung
- Wenig Spitzenbelastung der Serviceberater
- Bessere Imagebewertung durch Kunden