

Ziel / Aufgabe



- Neuaufstellung des Jaguar Owners Club in inhaltlicher und technischer Hinsicht.
- Integration (technisch) verschiedener Outsourcing Dienstleister
- Einbindung und Training des hauseigenen Call Centers
- Schaffung eines webbasierten Händler-Logins als Responseelement für durchgeführte Kampagnen und Probefahrten

Branche



- Automotive
- Agenturen



Projekthalte



- Erstellung eines Pflichtenhefts
- Implementierung und Customizing einer CRM-Software
- Schnittstellenmanagement zu den Outsourcing-Partnern
- Entwicklung und Implementierung der Fulfillmentprozesse
- Einführung eines Kampagnenmanagements
- Neustrukturierung des Call Centers und Training der Mitarbeiter
- Testing
- Fortlaufende Betreuung und Weiterentwicklung

Ergebnis / Nutzen



- Aufbau einer zentralen Datenhaltung in der JagBase
- Integrierte Prozessabläufe bis zu den Outsourcing-Partnern
- Integriertes Kampagnenmanagement
- Ablösung von Fax-Responseläufen durch die Händler mit Einführung des Web-Frontends
- Aufbau einer Fahrzeughistorie (Eigentümer)