

Neuaustrichtung eines bestehenden Kundenclubs mit angeschlossenem CallCenter

Ziel / Aufgabe

- Neuentwicklung des bestehenden Kundenclubs
- Implementierung einer zentralen Kundendatenbank und Anbindung der involvierten Dienstleister
- Neuaustrichtung des bestehenden CallCenters

Branche

- Automotive
- Übertragbar auf alle Kundenclubs

Projekthalte

- Projektmanagement
- Überarbeitung der Kundenclubinhalte gemeinsam mit den Dienstleistern
- Implementierung einer Standard CRM-Lösung
- Neuaustrichtung der bestehenden Prozesse
- Entwicklung der Schnittstellen zu den angebotenen Dienstleistern und dem Autohandel
- Schulung der Mitarbeiter
- Aufbau von standardisierten Reports



Ergebnis / Nutzen

- Rückführung verteilter Daten auf eine zentrale Kundendatenbank
- Neubelebung des Kundenclubs durch überarbeitete Inhalte
- Effizientere Zusammenarbeit mit den angebotenen Dienstleistern