Reply
Living network

Riverland Reply legt Grundsteine für neue CRM-Strategie der Lufthansa Passage

Zusammenfassung

CRM-Experte Riverland Reply unterstützt Lufthansa Passage bei der Formulierung ihrer neuen CRM-Strategie. Der Kern des Auftrags ist die neutrale Beurteilung von CRM-Lösungen verschiedener führender Hersteller. Dazu gehört das Benchmarking des Altsystems sowie eine Kosten- und Nutzenanalyse zahlreicher Alternativen. Das Projekt entsteht in Kooperation mit den Fachabteilungen für Vertrieb und Kundenservice, der IT-Abteilung und der Lufthansa-Tochter Lufthansa Systems.

Der Kunde

Die Deutsche Lufthansa AG mit Sitz in Köln ist ein weltweit operierendes Luftverkehrsunternehmen, welches in fünf Geschäftsfeldern aktiv ist. Passage Airline Gruppe, Logistik, Technik, Catering und IT Service nehmen jeweils eine führende Rolle in ihrer Industrie ein. Die Passagierbeförderung ist aber immer noch das Kerngeschäft des Lufthansa Konzernes. Mit insgesamt über 400 Tochterunternehmen und Beteiligungsgesellschaften, rund 117.000 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz in Höhe von 27,3 Milliarden Euro ist die Lufthansa Passage einer der größten weltweit agierenden Luftfahrtkonzerne. Das primäre Ziel des Unternehmens ist es seinen Kunden Qualität und Innovation sowie Sicherheit und Zuverlässigkeit zu bieten.

Die Herausforderung

"Wir suchen kontinuierlich nach neuen Wegen, um unseren Kunden einen exzellenten Service zu bieten. Eine weltklasse Dienstleistung bedeutet, dass wir zuhören, wenn Kunden sich die Zeit nehmen, uns ihr Feedback zu geben", sagt Christoph Klingenberg, Senior Vice President and Chief Information Officer von Lufthansa Passage.

Die Lösung

Riverland Reply half Lufthansa Passage dabei, die richtige CRM-Lösung für die Bedürfnisse des Unternehmens zu finden. Das Ziel war, die komplexen Geschäftsprozesse des Unternehmens mit einem sicheren, stabilen und zukunftsfähigen System zu unterstützen. Ein Teil des Prozesses war, führende CRM-Lösungen und zahlreiche Nischenlösungen zu analysieren. Darüber hinaus lieferte Riverland Reply detaillierte technologische und funktionale Anforderungen an die Lösung. Die zukünftige Lösung sollte nicht nur die Vertriebsprozesse effizienter steuern, sondern auch den Kundenservice verbessern. Die Servicekanäle sollten gebündelt werden und eine hohe Servicequalität selbst in Peaks aufrechterhalten werden. Diese Anforderungen stellten die CRM-Hersteller vor große Herausforderungen.

Reply
Living network

Der Nutzen

"Riverland Reply hat uns als neutraler Moderator dabei geholfen, die Grundlage für eine strategische Entscheidung zu erarbeiten. Jetzt kennen wir die Vor- und Nachteile sowie die Kosten und Risiken jeder einzelnen Option. Riverland Reply hat uns mit ihrer Leistungsfähigkeit und Verlässlichkeit absolut überzeugt", sagt Günter Friedrich, Vice President IT Development Sales & Marketing von Lufthansa Passage.

Als Ergebnis dieser engen Kooperation wird Lufthansa Passage im Frühling 2012 eine strategische Entscheidung über die zu implementierende optimale CRM-Lösung treffen.

Riverland Reply spezialisiert sich auf technische Beratung, Implementierung und Systemintegration in den Bereichen Prozesse, Businesslösungen und Technologien. Die Kernkompetenzen des Unternehmens umfassen u.a. Customer Relationship Management und Business Intelligence. Riverland Reply entwickelt und implementiert in diesen Bereichen maßgeschneiderte Kompositionen von Oracle-Lösungen. Die Einbindung in das Netzwerk des europaweit agierenden IT-Dienstleisters Reply eröffnet Riverland Reply den Zugriff auf das Know-how von über 3.400 IT-Experten.
Für weitere Informationen: www.reply.de

Reply [MTA, STAR: REY] ist ein führendes Unternehmen in den Bereichen Beratung, Systemintegration, Applikationsmanagement und Business Process Outsourcing. Das Unternehmen spezialisiert sich auf die Entwicklung und Implementierung von Lösungen, die auf neuen Kommunikationskanälen und digitalen Medien basieren. Replys Ziel ist es, den Erfolg seiner Kunden durch die Einführung von Innovation entlang ihrer gesamten Wertschöpfungskette zu unterstützen. Dies gelingt dank der Kenntnis spezifischer Lösungen und branchenspezifischer Erfahrung.
Für weitere Informationen: www.reply.eu