DIE 360°KUNDENSICHT MIT KLAREN CRM-PROZESSEN: EUROPAWEIT, SPEZIFISCH

Ein führendes deutsches Automobilunternehmen setzt im B2C-Bereich CRM-Prozesse mit Riverland Reply auf: Acht europäische Märkte, zahlreiche Schnittstellen wie eCommerce, Händlerportale, Vertrags- und Leasingsysteme - das konsequent durchdachte CRM stellt den Kunden erfolgreich in den Mittelpunkt.

DIE HERAUSFORDERUNGEN

- Einführung von standardisierten CRM-Prozessen in acht europäischen Märkten unter Beachtung lokaler Prozessspezifika
- Schaffung einer 360° Kundensicht durch Konsolidierung der Vertriebs-, Financial Service- und Händler-Kundenstammdaten und Transaktionen
- Aufwertung der Kundendialogprozesse durch Einführung integrierter Kampagnen- , Lead- und Opportunity-Management Prozesse
- Bereitstellung eines KPI-Cockpits zur CRM-Erfolgsmessung - auf Basis einer integrierten Business Intelligence Lösung

DIE LÖSUNG

- Konzeptionierung und Durchführung agil-iterativer Markt-Workshops zur effizienten Anforderungsanalyse
- Definition einer Lösungsarchitektur zur Abbildung globaler und lokaler Anforderungen
- Design und Implementierung basierend auf Riverland Replys agil-iterativer Design-und Entwicklungsmethode
- Aufnahme des funktionalen Scopes durch Use Cases und Interface Cases
- Entwicklung eines effizienten Trainingskonzeptes und Applikationssupport
- Übergabe an die Betriebsorganisation

MEHRWERT UND ERFOLGE

- Zentrale Siebel Call Center Plattform zur effizienten Abbildung des Kundenanfrage- und Beschwerdemanagements
- Einführung eines effizienten Leadgenerierungsprozesses unter Einbeziehung der Händlerorganisation
- Siebel Marketing Lösung zur optimalen Kampagnenmanagement Definition,

© Reply 2011
www.reply.eu

Ausführung und Erfolgsmessung
- Siebel Marketing Analytics Lösung zur Identifikation der wichtigsten Kunden und kundensegmentbasierten Multichannel Prozesssteuerung
- Integration von Vertriebs- sowie Financial Service Prozessen

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 3.000 IT-Experten. Das Unternehmensnetzwerk Reply erwirtschaftete 2010 in seinen Hauptniederlassungen in Italien, Deutschland und im Vereinigten Königreich einen Umsatz von über 384 Millionen Euro. Mehr Informationen unter www.reply.de.

Riverland Reply GmbH
www.reply.de