

Call Center und Customer Relationship Management

C.M.B.S.
Communication Management Business Solutions

Roggensteiner Strasse 23 F
D-82140 Olching bei München

Telefon: +49 8142 / 449 759
Fax: +49 8142 / 449 760

e-mail: contact.us@cmbs.de
Web: www.cmbs.de

Contact Center Organisation

Contact Center

Call Center

Customer Interaction Center

Communication Center

Kundenservice-Abteilung

*„Call ist der Ruf des Kunden nach Hilfe – egal welchen Weg er dafür wählt.“
(Bret Cleveland)*



Viele Begriffe verwirren und lenken vom eigentlichen Zweck leicht ab.

Tatsächlich geht es immer darum, den Focus auf den Kunden und seinen ‚Weg‘ zum Unternehmen zu legen.

Der Aufbau kundenzentrierter Organisationseinheiten überschreitet dabei klassische Abteilungsgrenzen. Intelligente Integration und Fokussierung aller Prozesse auf den Kunden bilden die Basis.

Unser Leistungsangebot:

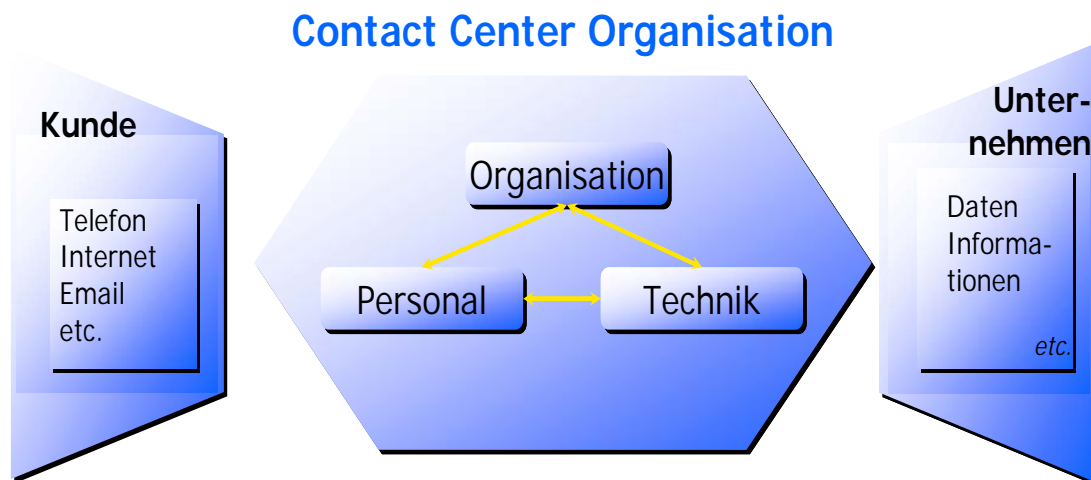
Wir beraten Sie gerne zu allen Themen rund ums Call Center und insbesondere zu den untenstehenden Themen (siehe auch die folgenden Seiten):

- ⇒ Contact Center Organisation
- ⇒ Customer Relationship Management

Contact Center Organisation

Tatsächlich geht es immer darum, den Focus auf den Kunden und seinen ‚Weg‘ zum Unternehmen zu legen. Hauptkanäle der Kommunikation mit Kunden bilden die Medien wie Telefon, Brief, Fax, Email und Internet. Daneben sind aber auch persönliche Kontaktmöglichkeiten zu beachten wie Markt oder Laden, Messe etc..

Der Aufbau kundenzentrierter Organisationseinheiten überschreitet dabei klassische Abteilungsgrenzen. Intelligente Integration und Fokussierung aller Prozesse auf den Kunden bilden die Basis.



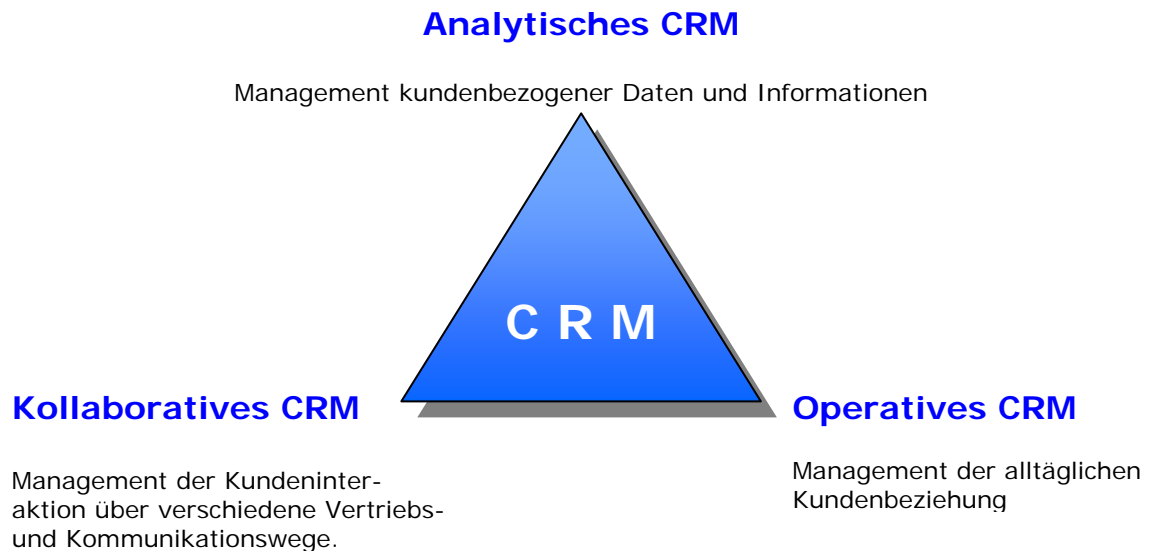
Ihr Nutzen:

Welche Schritte Sie dem Ziel eines kundenorientierten Unternehmens näher bringen, untersuchen wir gemeinsam mit Ihnen. Gerne begleiten wir Sie auf dem spannenden Weg in der von Ihnen gewünschten Intensität.

- ⇒ Finden oder Aufbauen geeigneter, interner Strukturen
- ⇒ Make or buy – Entscheidung:
Unterstützung bei der Auswahl eines Dienstleisters für das Alltagsgeschäft oder für Aktionen, Sonderfunktionen, Lastspitzen
- ⇒ Call Center-Controlling
- ⇒ Führungskräfte- und/oder Nachwuchsbegleitung
- ⇒ Prozessmanagement
- ⇒ Einführung eines Customer Relationship Management (CRM)
- ⇒ Potentialanalyse im Hinblick auf Kundenorientierung

Customer Relationship Management-Gestaltung

Customer Relationship Management (CRM) ist ein ganzheitlicher Ansatz zur Unternehmensführung. Ein effektives Kundenmanagement berücksichtigt in erster Linie die Bedürfnisse der Kunden. Dabei werden Prozesse und interne Organisation schlank und auf den Kunden ausgerichtet gestaltet. Kosteneffizienz und permanentes Lernen zeichnen diese Vorgehensweise aus.



Ihr Nutzen:

- ⇒ Nachhaltig erfolgreiche Implementierung einer umfassenden Kundenorientierung in die strategische Gesamtplanung Ihres Unternehmens
- ⇒ Verständlichkeit und operationale Umsetzbarkeit der Kundenorientierungsstrategie für alle Mitarbeiter

Leistungen in der Vorbereitungsphase

- ⇒ Welche Schritte Sie dem Ziel eines kundenorientierten Unternehmens näher bringen, untersuchen wir gemeinsam mit Ihnen.
- ⇒ Betrachtung der Kundensegmentierung, Kundenwertanalyse, Kundenlebenszyklus-Management, Kundendaten-Management, Kundenzentrierte Organisation

Leistungen in der Durchführungsphase

- ⇒ Unterstützung in allen organisatorischen Phasen Ihres CRM-Projektes
- ⇒ Konzeption des Prozessdesign, Workflow Management und Definition der Technologie
- ⇒ Einführung eines CRM-Controlling und Business Case
- ⇒ Begleitung Ihrer Führungskräfte und Mitarbeiter im anstehenden Veränderungsprozess

Leistungen in der Nachbereitungsphase

- ⇒ Grundsätzlich begleiten wir Sie solange Sie es wünschen und in dem von Ihnen benötigten Umfang
- ⇒ Coaching oder Supervision der Führungskräfte und Mitarbeiter im anstehenden Veränderungsprozess
- ⇒ Erstellung eines Supervision-Konzepts und Ausbildung so genannter Multiplikatoren.