

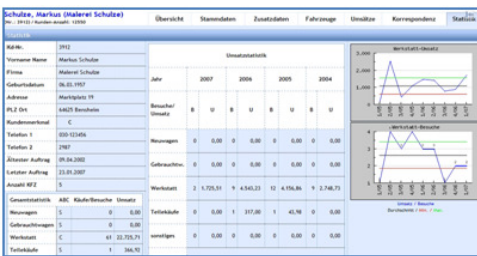
CARLO CRM

Verbessern Sie Ihr Kundenmanagement

Die webbasierte Lösung CARLO CRM optimiert Ihre Kundenansprache, verschafft Ihnen Markttransparenz und ermöglicht Ihnen mehr Umsatz zu generieren. Dabei erhält der Anwender zeitgerecht kundenbezogene Daten und Informationen, die die Kundenbeziehung deutlich verbessern.

Alle Informationen leicht zugänglich auf einem Blick

Den richtigen Kunden schnell und einfach finden, aus der Vogelperspektive betrachten und gezielt ansprechen. Zu jedem Kunden (bzw. Interessenten) gibt es eine kompakte Darstellung mit Fahrzeug-, Umsatz-, Kontakt- und statistischen Daten. Darüber hinaus stehen kundenbezogene Informationen zu offenen Vorgängen, noch offenen Aufgaben, Beschwerden, aktuellen Angeboten und Werkstatt-Terminen zur Verfügung. Aufgaben und anstehende Aktionen werden jedem User im Persönlichen Informations-Manager (PIM) zur Verfügung gestellt. Zusätzlich kann bei bestehender Verbindung zur Telefonanlage über die TAPI-Schnittstelle eingehende Anrufe in Echtzeit identifiziert und im System geöffnet werden.



Kundentransparenz und einfache Datenanalyse

Zusätzlich zu den aktuellen Stammdaten eines Kunden bietet CARLO CRM auch ausführliche Kundenstatistiken wie z. B. Umsatzhistorie, Fahrzeughistorie und eine ABC-Analyse. Darüber hinaus können geographische Auswertungen (Stichwort Straßenkampf), Opportunity-Forecasts und ein Frühwarnsystem bei ausbleibenden Umsätzen im Bereich Großkunden über den gesamten Kundenstamm angewendet werden.

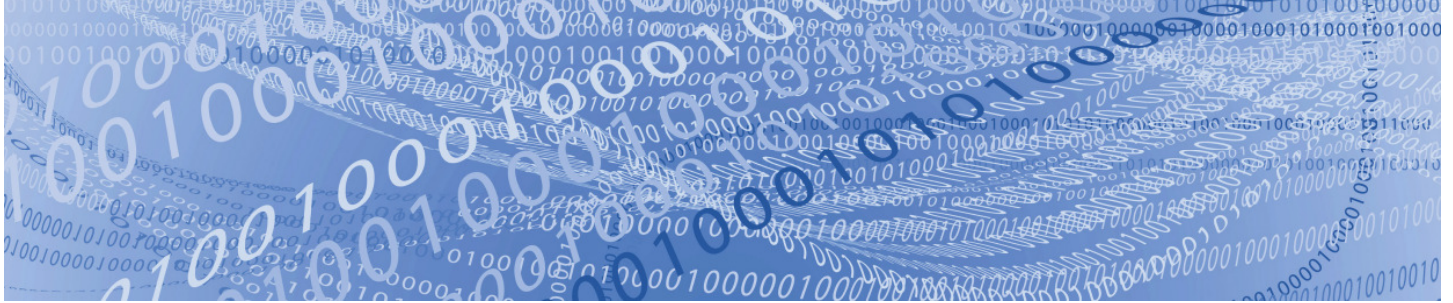
Aktives Kundenmanagement par excellence

Bleiben Sie mit Ihren Kunden in Kontakt. Das Marketing Modul unterstützt bei der Konzeption von Brief- und Telefonaktionen. Von der Kundenselektion, über die Nachverfolgung bis hin zu elektronischen Telefonleitfäden für Call Center bietet CARLO CRM alle Werkzeuge, die man für erfolgreiche Marketingkampagnen benötigt. Regelmäßig wiederkehrende Marketingkampagnen werden professionell aufgesetzt. Vereinheitlichen Sie Ihre Briefaktionen, wie z. B. TÜV/AU Einladungen. Verkaufsrelevante Themen, wie z. B. der Wiedermotorisierungs-Rhythmus von Kunden, werden automatisch mit dem PIM der Benutzer (z.B. Verkäufer, Serviceberater) abgeglichen, so dass Kunden auch individuell per Telefon angesprochen werden können.

Mehrwert für Großkunden

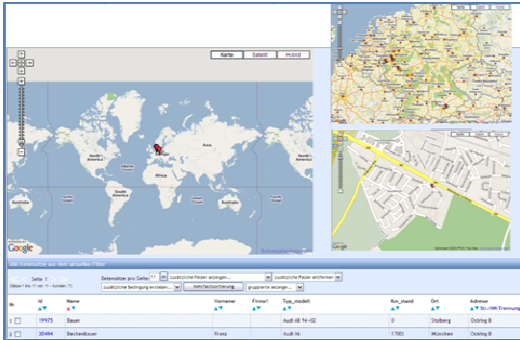
Für die Verwaltung von Großkunden stellt CARLO CRM zusätzliche Erfassungsmöglichkeiten zur Verfügung, wie z. B. Ansprechpartner, Finanzierungsdaten, Fahrer, Bereifung und spezielle Fahrzeug-/Fahrertermine (UVV, Fahrerlaubnis). Darüber hinaus können eigene Felder definiert werden, um die Datenhaltung den Wünschen des Benutzers anzupassen. Über eine Schnittstelle können diese Fuhrparkdaten auch ins Internet gestellt werden, so dass Großkunden über einen gesicherten Zugang direkten Zugriff auf die eigenen Fahrzeugakten, Rechnungsdaten (inkl. Positionstexte), eine Terminliste mit fälligen Werkstatt-/Finanzierungsterminen und die Fahrerliste bekommen. Über dieses Internetportal können von den Großkunden auch direkt Kontaktwünsche, Beschwerden (mit installiertem Beschwerde-Modul) und Anregungen zurückgemeldet werden, die dann bei den jeweiligen Mitarbeitern im PIM erscheinen.

ID	Straße	PLZ/Ort	Telefon 1	Telefon 2	Fahrzeuge	Kundennummer	Umsatz gesamt	Umsatz Neu	Umsatz/Jahr	Verkäufer
23	Messing 51	5347 Kain	02214/3822		0	1_300015	0,00 € (0 Rechnungen)	0,00 €	0,00 €	
745	Messing 51	5351 Bais			0	1_308104_1_037444	0,00 € (0 Rechnungen)	0,00 €	0,00 €	
9217	Messing 51	52214 Ziefberg	02214/73166		2	1_309913_1_039228	0,00 € (0 Rechnungen)	0,00 €	0,00 €	
9384	Messing 51	7421 Kallenberg	0261/79632		1	1_310062_1_039175	0,00 € (0 Rechnungen)	0,00 €	0,00 €	



Beschwerdemanagement

Kundenbeschwerden sind ärgerlich und müssen umgehend bearbeitet werden. CARLO CRM bietet mit dem Modul „Beschwerdemanagement“ ein Organisationsinstrument, mit dem jede Beschwerde an den zuständigen Mitarbeiter delegiert werden kann. Zu jedem Vorgang können Dokumente (z. B. eingescannte Briefe) mit abgelegt werden und stehen so jedem User zur Verfügung. Der verantwortliche Benutzer vermerkt den Fortschritt bzw. den Abschluss der Klärung und gibt entsprechend Rückmeldung an den Kunden. Bereits bearbeitete Beschwerden lassen sich im Hinblick auf die Bearbeitungsdauer und die am häufigsten aufgetretenen Probleme auswerten, so dass eine kontinuierliche Überwachung des Beschwerdemanagements ohne Aufwand möglich ist. Häufig wiederkehrende Probleme können so identifiziert und bereits im Vorfeld abgefangen werden, bevor sie den Kunden erreichen. Über die Anbindung an das Fuhrpark-Modul können Beschwerden auch direkt von den Kunden in das CARLO CRM System eingegeben werden.



Datenqualifizierung senkt Marketingkosten

Dubletten und unvollständige Datensätze erschweren jedem Autohaus die Ansprache der Kunden und verfälschen die Ergebnisse der Potentialanalysen für autohauseigene oder herstellerbezogene Aktionen. Hier unterstützt CARLO CRM und zeigt Ihnen alle Dubletten standortübergreifend auf. Selbst unvollständige Datensätze werden herausgefiltert und verantwortlichen Mitarbeitern zugeordnet, diese nachträglich richtig zu ergänzen. Damit die bereinigten Daten gar nicht erst wieder veralten, bietet Ihnen das System Überwachungsfunktionen an, die jederzeit aufgerufen werden können, um Veränderungen in Ihrem Kundenstamm zu identifizieren. Durch diesen Monitoring-Service bleiben Ihre Daten stets aktuell.

Kundenmanagement für alle

Anstatt Kundendaten in mehreren Systemen zu pflegen und wichtige Informationen zwischen unterschiedlichen Abteilungen via Mail oder per Notizzettel auszutauschen, bietet CARLO CRM mit allen genannten Funktionen eine einheitliche Kommunikations- und Datenplattform. Dieses erlaubt Benutzern unabhängig von bestehenden Anwendungsgrenzen bereichsübergreifend mit Kunden zu kommunizieren und hebt zugleich die Kundenansprache auf ein professionelles Niveau.

Nutzen und Vorteile

- Alle relevanten Kunden- und Fahrzeuginformationen auf einen Blick
- Schnittstellen zu DMS- und Handels-Systemen verhindern Doppelerfassungen
- Durchgängiges System für Verkauf, Service, Marketing, Controlling und Call Center/Empfang
- Umfangreiche Analyse-Tools für den Kundenbestand
- Unterstützung bei Brief- und Telefonkampagnen
- Fuhrparkverwaltung für Großkunden mit Webanbindung
- Professionelles Beschwerdemanagement (ISO)
- Durchgängige Kommunikation durch den Persönlichen Informations Manager (PIM)

