

Kundenbindung durch webbasiertes Servicemanagement

Mit Web-Lösungen steigert die www Bitmanager AG die Kundenzufriedenheit und erhöht die Kundenbindung für Filialunternehmen.

Kundenzufriedenheit, Flexibilität und Service sind die wichtigsten Erfolgsfaktoren in einer Welt des Handels, die einerseits von zunehmender Markttransparenz und wachsenden Anforderungen durch Kunden, andererseits aber auch von gleichzeitig sinkender Kundenloyalität geprägt ist. Kundenzufriedenheit ist in diesem Umfeld mehr als wichtig. Nur die wenigsten Unternehmen begreifen jedoch einen Reklamationsfall als Chance zur dauerhaften Kundenbindung. Aber gerade in dieser „Ausnahmesituation“ kann ein Unternehmen seine Servicestärken ausspielen. Guter Service in diesem Bereich eignet sich perfekt, um aus einem einmaligen Kunden einen dauerhaft zufriedenen Stammkunden zu machen. Webbasierte Services sind ein mächtiges Mittel, um genau dies und noch vieles mehr zu erreichen.

Moderne IT-Infrastrukturen sind gekennzeichnet durch ein servicebasiertes Modell, bei dem nicht mehr monolithische Anwendungen, Fat Clients oder komplexe Client/Server-Anwendungen im Vordergrund stehen. Vielmehr setzen Entwickler und Kunden auf flexible, webbasierte Dienste, auf die Anwender zu jeder Zeit, von jedem Ort und von jedem Gerät aus zugreifen können. Webbasierte Dienste erlauben die optimale Nutzung vorhandener Unternehmenswerte, Informationen, Daten und Applikationen für alle Anwender, Mitarbeiter, Kunden oder auch Lieferanten und Partner – jederzeit, überall und auf jedem Endgerät.

Eine Klientel, die von webbasierten Diensten besonders profitiert, ist der traditionelle Filialhandel. „Insbesondere Telekommunikationsanbieter und Elektronikdiscounter, die im harten Wettbewerb stehen, benötigen Differenzierungsmerkmale, denn die verkauften Produkte und auch deren Preise, sind überall vergleichbar“, so Hans Kammann, Vorstand der www Bitmanager AG*. „Via Web-Services kann der Filialhandel Datenbanken und Warenwirtschaftssysteme seiner Niederlassungen miteinander koppeln, um in Echtzeit Informationen über Verkaufszahlen, Lagerbestände oder Reklamationen zu erhalten. Das eröffnet eine neue Art des Kundenservices.“

Webbasierter Service schafft zufriedene Kunden

Über eine Stärkung der Kundenbindung können bestehende Umsätze gesichert und ausgeweitet werden. Der Schlüssel zum Erfolg liegt aber nicht allein in ausgeklügelten Kundenbindungsprogrammen, schicken Werbeproschüren und wöchentlichen Newslettern, sondern vor allem in einer konsequenten Ausrichtung der Kernprozesse des Unternehmens auf die Bedürfnisse der Kunden, Stichwort Flexibilität im Schadensfall. Garantie, Gewährleistung, Reklamationen, Umtausch, Kleinreparaturen

oder die Ausgabe von Leihgeräten – das sind die Situationen, in denen ein Unternehmen seine Leistungsfähigkeit unter Beweis stellen muss. Die Herausforderung besteht vor allem darin, dem Endkunden umfassenden Service zu bieten, egal in welcher Filiale einer Unternehmenskette er bundesweit an den Service herantritt. Dazu benötigt man volle Transparenz über alle Geschäftsvorfälle.

„Jedes Gerät kann früher oder später funktionsuntüchtig werden. Speziell Firmen aus der Telekommunikations- und Elektronikbranche stehen vor dem Problem, dass die eingesetzten Geräte auch mal zu einem Servicefall werden. Der muss dann effizient abgewickelt werden, ob als Austauschgerät über Kulanz oder mit einer Reparatur“, erläutert Hans Kammann. Angenommen ein Kunde erwirbt ein Handy in einer Filiale eines Elektronikdiscounters in Köln und ist morgen zufällig in München, wo es ihm unglücklicherweise kaputtgeht. Dort gibt er es in der Filiale des gleichen Elektronikdiscounters wieder ab und holt sich einen Tag später in Hamburg ein anderes. So sollte die Realität aussehen. Um solche Prozesse ohne Aufwände realisieren und verfolgen zu können, benötigt man volle Transparenz über alle Geschäftsvorfälle.

Zentrale Datenverarbeitung macht es möglich, dass Firmen ihr gesamtes Vertriebsnetz als Einheit anbieten und den Endkunden so überall schnell und effizient betreuen können. Eine unternehmensweite, webbasierte Serviceabwicklung ermöglicht eine detaillierte Überwachung aller Servicefälle und der damit verbundenen Aufwendungen in Echtzeit und löst dabei die etablierte „Papierschnittstelle“ ab. Jeder Vorgang, egal ob Verkauf, Vertragsabschluss oder Servicefall, wird auf dem PC über eine Web-Oberfläche erfasst und steht direkt im Anschluss allen Mitarbeitern bundesweit in allen Filialen zur Verfügung. Jeder einzelne Servicevorgang wird dadurch überprüfbar, auswertbar und belegbar. Die Anwendung führt den Mitarbeiter im entsprechenden Filialshop intuitiv durch den gesamten Abwicklungsprozess: Wer heute in Hamburg ein neues Mobiltelefon bei einem Händler erwirbt und morgen in München feststellt, dass das Gerät nicht seinen Anforderungen entspricht, kann auch dort den Service der Filiale in Anspruch nehmen.

Tagesaktuelle Zahlen zur Unternehmenssteuerung

Webbasierte Services spielen ihre Stärken jedoch nicht nur in Reklamationsfällen aus, Unternehmen profitieren auch in ihrer Unternehmenssteuerung. Nur wer detailliert über tagesaktuelle Geschäftsabläufe informiert ist, kann bei Bedarf auch kurzfristig reagieren. Heutzutage kommt es nicht nur darauf an, aus der Vergangenheit zu lernen, sondern auch auf Trends zu reagieren und diese zu nutzen. Dazu benötigt ein Unternehmen tagesaktuelle Informationen, die vollständig, transparent und übersichtlich gestaltet sind. Erst damit lassen sich die richtigen Schlüsse ziehen, werden Vermutungen zu Fakten.

„Speziell in dynamischen und schnellen Märkten wie der Telekommunikation hat man einfach nicht Wochen oder Tage, um auf aktuelle Auswertungen zu warten“, so Hans Kamman. „Filialen eines Unternehmens müssen bereits kurz nach Geschäftsschluss wissen, wie der Tag gelaufen ist, um auf besondere Ereignisse, wie schleppende Umsatzzahlen oder ein unverhältnismäßig großes Reklamationsaufkommen zu

reagieren.“ Für ein Berichtswerkzeug bedeutet dies, dass es in Echtzeit verfügbar sowie interaktiv und intuitiv zu bedienen sein muss.

Standardlösungen gibt es in diesem Bereich nicht und kann es auch nicht geben, da die Systeme individuell an die Geschäftsprozesse der jeweiligen Unternehmen angepasst werden müssen. Ziel der Berichtsaktivitäten ist es, dass verantwortliche Manager bereits am Abend alle tagesaktuellen Berichte aller Unternehmensbereiche einsehen können. Wichtige Kennzahlen werden dazu automatisch als PDF per E-Mail oder als Nachricht an den Blackberry des zuständigen Managers verschickt. Dieser weiß daher jederzeit genau, welche Produkte gut gelaufen sind, wo Probleme bestehen, wie viele Reklamationen es gab und wie viel Geld in der Kasse ist. Anhand von Rankings kann man vor allem sehen, ob es unter den Filialen Ausreißer gibt, im negativen aber auch im positiven Sinne. So kann man schnell steuernd eingreifen und vor allem Erfahrungen aus einer Filiale auf andere ausweiten.

Die Berichte sind granular aufgebaut: Bei einem Klick auf einen Balken wird in Echtzeit auf die Datenbank zugegriffen, die benötigten Daten werden abgerufen und in Echtzeit dargestellt, so dass man interaktiv immer weiter in die Zahlen „abtauchen“ kann. Durch die extrem hohe Leistungsfähigkeit solcher Reportinglösungen, wie sie die www Bitmanager AG bereits für viele bundesweit agierende Firmen realisiert hat, ist es beispielsweise auch möglich, neue Produkte und Services in Filialen eines ganz bestimmten Bundeslandes quasi als Testmärkte zu testen. Kommen diese dort gut an, werden sie anschließend bundesweite ausgerollt.

Variable Vergütung macht aus Mitarbeitern Unternehmer

Service und Kundenzufriedenheit sollten selbstverständlich sein, sind es aber leider nicht immer. Ähnlich wie im Vertrieb sollten Unternehmen daher ihre Mitarbeiter auch für Kundenservice belohnen. Ein variables Vergütungssystem kann Anreize geben, dass sich Mitarbeiter auch aus ureigenstem Interesse mehr dem Endkunden zuwenden. Dazu muss aber auch jedem Mitarbeiter klar sein, ob und wie er diese Ziele erreichen kann. Für eine transparente und nachvollziehbare Gestaltung der Bonusprämien benötigt man ein Steuerungswerkzeug, mit dem man zeitnah und exakt sehen kann, wer wann was verkauft, aber auch, wer welche Servicefälle wie bearbeitet hat. Auf diese Weise ist es möglich, den Lohn zuzüglich Bonifikation schnell und korrekt berechnen zu können.

Um dies zu realisieren und die dabei anfallenden enormen Datenmengen zu beherrschen, bedarf es einer Datenbanklösung, welche die Datenmengen effizient speichert und schnell verfügbar macht. „Bei der von uns präferierten Lösung eines variablen Vergütungssystems setzen wir meist auf eine konventionelle Client-/Server-Architektur, bei der Datenbank und Rechenfunktionalität zentral im Rechenzentrum des jeweiligen Kunden vorgehalten werden“, beschreibt Hans Kammann den Ansatz der www Bitmanager AG. „Die Anwender benötigen lediglich einen Browser und einen persönlichen Zugang zum System. Oberfläche und Funktionalität der Anwendung richten sich nach vordefinierten Rollen, so dass die Anwender nur die Funktionen sehen, die sie für ihre jeweilige Aufgabe benötigen. Das sorgt im Ergebnis für maximale Flexibilität und Transparenz“

Informationsverarbeitung losgelöst von Ort und Zeit

Ob webbasierte Services im Unternehmen zum Erfolg werden, hängt in erster Linie von der Qualität der implementierten Lösung ab. Müssen Geschäftsprozesse zeitnah und detailliert betrachtet werden, reichen konsolidierte, archivierte Daten, wie sie klassische Anwendungen für Business Intelligence (BI) nutzen, nicht mehr aus. Nur mit spezifischen Einzelinformationen in Echtzeit auf Basis webbasierter Dienste ist eine tages-, stunden- oder im Bedarfsfall sogar minutenaktuelle Analyse möglich.

Die rasante Veränderung der Marktsituation erfordert straffe Entscheidungsprozesse im Unternehmen. Die getroffenen Entscheidungen sollten dabei vor allem auf einer soliden und präzisen Analyse der Geschäftsdaten basieren. Im Unternehmen fallen immer mehr Daten an – es wird fleißig archiviert und verwaltet. Diese zur Verfügung stehenden Datenmengen sind eine große Herausforderung, sollten aber vor allem als unternehmerische Chance begriffen werden, um gezielt auf eine neue Geschäftsumwelt reagieren zu können. Durch gründliche und zielgerichtete Analysen kann ein Unternehmen eine fundierte Strategie verfolgen, die einen Vorteil gegenüber den Mitbewerbern einbringt. Nur wenn Daten jeden Betreffenden im Unternehmen erreichen, egal wo er sich befindet, besteht die Chance die darin enthaltenen Informationen für das Geschäft erfolgreich zu nutzen. Webbasierte Dienste als elementarer Bestandteil der Business Intelligence eines Unternehmens gestatten genau dies – Informationsverarbeitung losgelöst von Ort und Zeit und damit Kundenbeziehungsmanagement par excellence.

**Die www Bitmanager AG ist zentraler Lösungspartner. Getragen durch fundierte Branchenkenntnisse und jahrelange Erfahrung werden nicht nur individuelle, maßgeschneiderte Lösungen erstellt, sondern insbesondere der Einsatz fertiger Lösungsbausteine – unserer Produktkomponenten – verhelfen unseren Kunden zu einer kostengünstigen Lösung bei kleinst möglichen Projektlaufzeiten. Weitere Informationen unter www.wwwag.de*