

Weltweit integrierter Service:

Erfolgspotentiale erschließen, Wissen nutzen, Qualität sichern

Herausforderungen als Chancen erkennen

Grenzenlose Märkte, stetig wachsender, internationaler Wettbewerb, steigende Kosten für Rohstoffe und Energie, sinkende Margen im Neuproduktgeschäft – wie begegnen Sie im Bereich Service den globalen Herausforderungen des Marktes?

Differenzierungsmerkmal Service. Ihr CRM Nutzen auf einen Blick.

- effizientes, internationales Servicenetzwerk durch klar definierte, transparente Prozesse
- schnelle, strukturierte Problemlösungen
- kundengerechtes, profitables Serviceportfolio
- Sicherung des Wettbewerbsvorsprungs durch Nutzung von Servicewissen
- Differenzierung im Wettbewerb durch Senkung der Total Costs of Ownership
- Wissensführerschaft im Service mit motiviertem, hoch qualifiziertem Personal

Nutzen Sie Service zur Differenzierung im Wettbewerb.

Schöpfen Sie das volle Potenzial Ihrer Servicedienstleistungen aus – ganzheitliches Kundenbeziehungsmanagement unterstützt Sie hierbei. Die Erfolgsformel liegt in einer kundenorientierten Servicestrategie, die den Kundennutzen in den Mittelpunkt der Serviceaktivitäten stellt. Darüber hinaus garantiert eine starke Vernetzung mit Marketing und Vertrieb eine 360-Grad-Kundenansprache. Hierfür wird Wissen transparent und konsequent auf- und ausgebaut. Je stringenter Sie alle Maßnahmen aufeinander abstimmen, umso effizienter können Sie den steigenden Anforderungen an die Maschinenverfügbarkeit und die Kompetenz der Techniker bei immer kürzer werdenden Entwicklungszyklen begegnen.

Schöpfen Sie das volle Potenzial Ihrer Servicedienstleistungen aus – ganzheitliches Kundenbeziehungsmanagement unterstützt Sie hierbei. Die Erfolgsformel liegt in einer kundenorientierten Servicestrategie, die den Kundennutzen in den Mittelpunkt der Serviceaktivitäten stellt. Darüber hinaus garantiert eine starke Vernetzung mit Marketing und Vertrieb eine 360-Grad-Kundenansprache. Hierfür wird Wissen transparent und konsequent auf- und ausgebaut. Je stringenter Sie alle Maßnahmen aufeinander abstimmen, umso effizienter können Sie den steigenden Anforderungen an die Maschinenverfügbarkeit und die Kompetenz der Techniker bei immer kürzer werdenden Entwicklungszyklen begegnen.

CRM maßgeschneidert

- Optimierung des internationalen Servicenetzwerkes unter Beachtung von Niederlassungen, Händlern und Partnern
- Benchmark der Serviceorganisation unternehmensintern und mit anderen Unternehmen
- Optimierung des Servicemanagements mit effizienten Prozessen, Leistungskriterien, Informationstransparenz
- Aufbau eines Profit Centers mit Betrachtung interner Prozesse, Leistungsverrechnung und Zielvorgaben
- Auf- und Ausbau eines Kennzahlensystems für den Service mit Beachtung der Servicequalität und der KPIs
- Optimierung des Serviceportfolios mit Ausbau der Serviceprodukte, Serviceengineering, Business Case Betrachtung
- Konzeption Markteinführung, Kommunikationskonzept, Roll out Planung neuer bzw. erweiterter Serviceprodukte
- Erarbeitung von internationalen Preismodellen mit Wettbewerbs- und Marktbewertungen, Simulationen
- Sicherung der Qualifikation mit Qualifikationsprogrammen und rollierenden Arbeitsprogrammen, Fachkarrieremodelle
- Total Cost of Ownership Konzeption
- Change Management mit Maßnahmendesign und Umsetzungsbegleitung

Infoman CRM Beratung

Als führendes CRM Beratungs- und Lösungshaus für Maschinen- und Anlagenbauunternehmen unterstützt Sie die Infoman CRM Beratung innovativ, ganzheitlich und partnerschaftlich. Unser Beraterteam verfügt über fundiertes Fach- und Branchenwissen, wissenschaftliche Beratungs-

und Lösungsmethoden und umfangreiches „best-practice“ Wissen. Die Infoman CRM Beratung ist aktives Mitglied im VDMA und engagiertes Unternehmen in der deutschen und europäischen Forschungslandschaft.

Unsere CRM Servicebausteine für Ihren Erfolg.

