

Anfahrt

von der A4 kommend:
Verlassen Sie die A4 am Kreuz Chemnitz auf die A72 in Richtung Plauen bzw. Hof. Die weitere Anfahrt von der A72 wird im nächsten Absatz beschrieben.

von der A72 kommend:
Verlassen Sie die Autobahn an der Anschlussstelle Chemnitz Süd, stadteinwärts. Folgen Sie der Neefestraße bis zur nächsten großen Kreuzung. Biegen Sie nun nach rechts auf den Südring ein und folgen Sie diesem. An der 4. Ampelkreuzung verlassen Sie den Südring und überqueren anschließend die Annaberger Straße (B95). Biegen Sie nun in die erste Einfahrt links ein.

Unsere Geschäftsräume befinden sich im TCC (Technologie Centrum Chemnitz) in der 5. Etage.

c.a.p.e. IT[®] GmbH
Annaberger Straße 240 • 09125 Chemnitz • Germany
Telefon: + 49 371.5347-620 • Fax: + 49 371.5347-625
E-Mail: info@cape-it.de

Kunden Service Management



Kunden Service Management

Ihr Thema

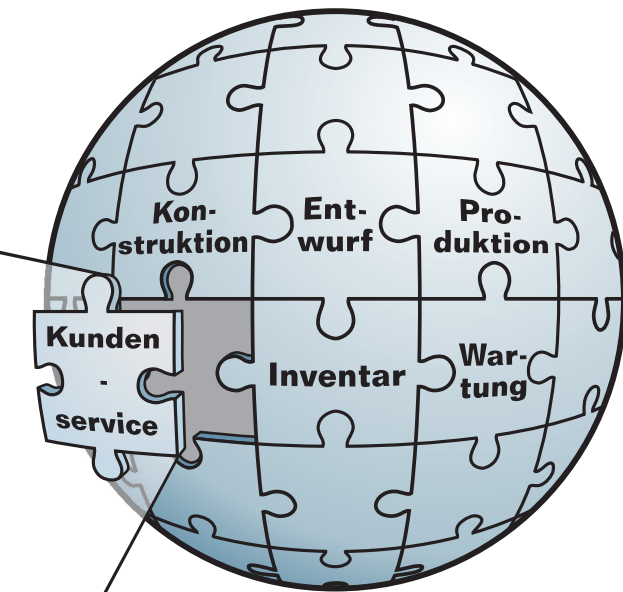
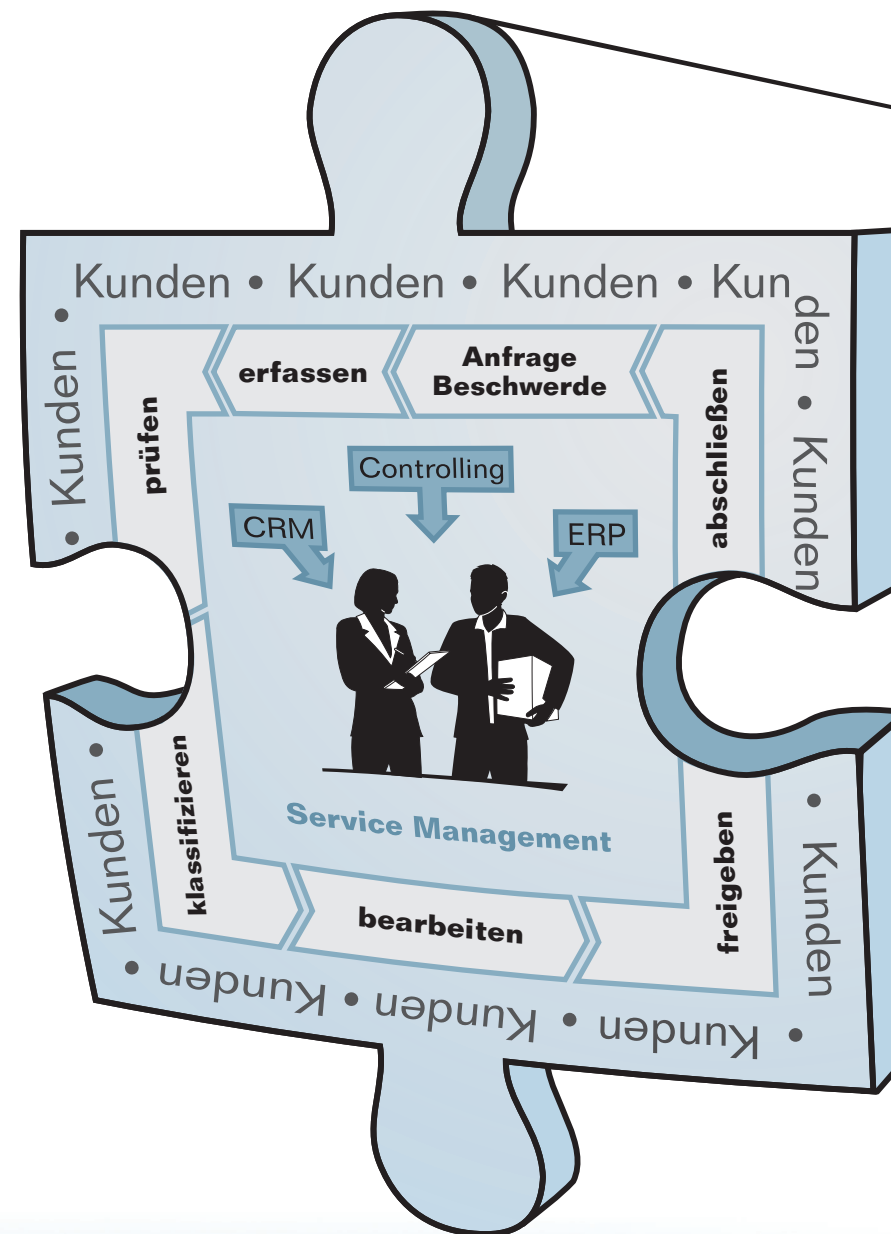
Unternehmen sind am Markt einem immer stärkeren Wettbewerb ausgesetzt. **Guter Service** ist eines der Kriterien, welches die **Kundenentscheidung** beeinflussen kann. Produzenten achten auf geschlossene Lieferketten mit gleich bleibend hoher Servicequalität.

- Sie bieten Dienstleistungen oder Produkte an?
- Ihre Kunden geben Ihnen Rückmeldung zu Ihren Leistungen?
- Mehrere Ihrer Mitarbeiter arbeiten in der Kundenbetreuung bzw. im Vertrieb?
- Ihre Kundendaten liegen in verschiedenen Datenquellen?

Wir als Partner

In Vertriebs- und Service-Bereichen, in denen mehrere Mitarbeiter gleichzeitig und verteilt auf Kundendaten zugreifen müssen, ist eine **einheitliche** und **qualitativ hochwertige Kundendatenbasis** unerlässlich.

Mit Hilfe unserer **Prozessanalyse** und **Beratung** sowie durch die **gezielte IT Unterstützung** Ihres Kundenservice erreichen Sie eine einheitliche, gepflegte Kundendatenbasis und durchgehende Kunden Management Prozesse. Ihr Kunden- und Beschwerde Management steht damit auf einer soliden Basis. Ihre Mitarbeiter können sich durch schnellen Zugriff auf alle relevanten Kundendaten sowie Historien und Berichte auf Ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren. Ihr Unternehmen profitiert von **schnelleren Serviceprozessen** und **gezielter Kundenkommunikation**.



Ihr Nutzen

Etablieren Sie **Kunden Service Management** als eine Ihrer Unternehmensbereiche. **Senken** Sie Ihre **Servicekosten** und schaffen Sie sich folgende Vorteile:

- einheitliche, gepflegte Kundendatenbasis
- Maximierung der Servicequalität
- Minimierung von Beschwerdekosten
- Optimierung von Serviceprozessen durch gezielte IT Unterstützung
- Minimierung der Auswirkung von Kundenunzufriedenheit
- Maximierung der Synergien zwischen Service- und Qualitätsmanagement
- Erkennen von Trends im Kundenservice

Softwareunterstützung

Setzen Sie auf „**OTRS::CiCS**“. Sichern Sie sich so durch quelloffene Software die **((otrs))** Unabhängigkeit von kommerziellen, proprietären System- und Softwareherstellern. Optimieren Sie Ihre laufenden Softwarekosten durch den Einsatz freier Software. Schaffen Sie sich eine offene, integrative und einheitliche Plattform für Ihre Kundenkommunikation.

Schaffen Sie sich und Ihren Kunden Freiräume durch besseren Service.