



Kundenkontaktmanagement für SAP®

Ganz gleich ob per Telefon, Fax, E-Mail oder Online-Kontaktformular: Kunden, die mit Unternehmen in Kontakt treten, erwarten eine zeitnahe Reaktion. Das Kundenkontaktmanagement stellt Kundenkontakte transparent dar und ermöglicht dadurch eine schnelle und kompetente Bearbeitung der Mieteranliegen.

IHRE VORTEILE



ALLES AUF EINEN BLICK

Vollständige Übersicht über Massen- und individuelle Kundenvorgänge mit einem Klick



OPTIMIERTE KUNDENBETREUUNG

Kundenanliegen können kompetent und schnell bearbeitet werden



KONSISTENTE DATENSÄTZE

Eine zentrale Datenhaltung ermöglicht fehlerfreie Datensätze ohne Doppelerfassung



GERINGER SCHULUNGSaufWAND

Die Lösung basiert auf bekannten SAP®-Oberflächen



INVESTITIONS- UND ZUKUNFTSSICHER

Durch vollständige Integration in SAP®-Lösungen und Blue Eagle

Konsistente Datensätze

Mit Kundenkontaktmanagement werden der gesamte Kundenkontakt sowie objektspezifische Vorgänge erfasst, um daraus resultierende Kundenmanagementprozesse zu unterstützen, wie unter anderem Schadensmeldungen, Beschwerden oder Anliegen aus dem Mieterportal. Standardisierte Prozesse werden automatisiert und die zentrale Datenhaltung verhindert Doppelerfassungen. Sowohl Massen- als auch individuelle Kundenvorgänge können dargestellt werden.

Vernetzte Vorgänge

E-Mails und Briefe lassen sich über einen Posteingangsworkflow archivieren und strukturiert darstellen. Aus Vorgängen erstellte Dokumente werden durch eine intelligente Auto-Archivierung mit dem Vorgang verknüpft. Auf Wunsch kann das Dokument direkt oder auch nachträglich in die elektronische Mietvertragsakte eingefügt werden.

Vorausschauende Kundenbetreuung

Eine CTI-Anbindung ist möglich, sodass Kundenrufnummern automatisch erkannt werden und ein telefonischer Kontakt direkt im SAP®-System erstellt wird.

Individuelles Mitarbeiterportal

Der Vertragsdesktop dient als Mitarbeiterzugangportal. Er hilft, die zahlreichen, komplexen Prozesse im Tagesgeschäft zu organisieren. Die Prozessführung erfolgt rollenspezifisch und kontextsensitiv. Der Vertragsdesktop bietet zudem Absprünge zu Bearbeitung von Verträgen und Objekten, Business Workflows, Aufgaben (Kundenkontaktmanagement), Instandhaltung, Forderungsmanagement, Mietanpassung, Nebenkosten sowie weiteren Prozessen.

Geschlossener Informations- und Prozesskreislauf

Durch individuelle und kundenspezifische Erweiterungen innerhalb des Kundenkontaktmanagements können interne Prozesse optimiert werden. Mitarbeiter erhalten ein Höchstmaß an Erledigungskompetenz, Zeitgewinn für die eigentliche Kundenbetreuung und eine nachhaltige Steigerung der Effizienz bei administrativen Aufgaben – und das entlang des gesamten Kundenbeziehungszyklus. Zudem werden im Back- und Frontend des Systems Mieter-, Lieferanten- und Dienstleistungsbeziehungen sinnvoll miteinander verknüpft. Es entsteht ein geschlossener Informations- und Prozesskreislauf, der sowohl kaufmännische als auch technische Kundenbetreuungsprozesse berücksichtigt und durchgängig abbildet.

Die Aareon-Beraterlösung Kundenkontaktmanagement stellt für Wohnungsunternehmen eine optimale Basis dar, um ihren Mietern kompetente und schnelle Lösungsvorschläge für ihre Anliegen auf Basis der neuesten Informationen zu unterbreiten.

Hinweis: Es gilt stets der aktuelle Stand auf unserer Website (www.aareon.de). Dieses Dokument entspricht dem Stand vom 02.08.2022, Uhrzeit: 14:51:05.

AAREON

Aareon ist das führende Technologieunternehmen für die europäische Immobilienwirtschaft und ihre Partner. Die Aareon Gruppe digitalisiert das Immobilienmanagement mit nutzerorientierten Softwarelösungen. Diese vereinfachen und automatisieren Prozesse, unterstützen nachhaltiges und energieeffizientes Handeln und vernetzen die Prozessbeteiligten. Die Forschung und Entwicklung von Aareon verfolgt einen kollaborativen Ansatz, bei dem sich Wissen und Kompetenz des Technologieführers mit Bedürfnissen und Anforderungen von Kunden treffen. So entstehen Lösungen, die Leben und Arbeiten vereinfachen und für Unternehmen neue Wertschöpfungspotenziale realisierbar machen.

Aareon AG
Isaac-Fulda-Allee 6 | 55124 Mainz
Tel.: +49 6131 301-0
Fax: +49 6131 301-419

www.aareon.com