



SAP®-Lösungen und Blue Eagle

KUNDENKONTAKTMANAGEMENT

DIE AAREON-BERATERLÖSUNG FÜR EINE ZENTRALE DATENHALTUNG

Mieter erwarten von Wohnungsunternehmen eine professionelle Bearbeitung ihrer Anliegen. Dabei spielt die zeitnahe und unkomplizierte Betreuung eine ebenso große Rolle wie die individuelle und kompetente Ansprache durch den Kundenbetreuer. Um dies gewährleisten zu können, sollten dem Kundenbetreuer alle Kundenkontakte inklusive Bearbeitungsstatus und Zuständigkeiten vorliegen – im besten Fall

mit einem Klick innerhalb von Sekunden. Die Aareon-Beraterlösung Kundenkontaktmanagement macht dies möglich. Sämtliche Informationen zu Kunden und deren Anliegen werden gespeichert und über das Mitarbeiterportal Vertragsdesktop transparent dargestellt. Ideale Voraussetzung für die kompetente und schnelle Bearbeitung von Kundenanliegen durch den zuständigen Sachbearbeiter.

Vorteile im Überblick

- Zufriedene Kunden durch kompetente, schnelle Betreuung und optimierte Kundenansprache
- Effiziente Arbeitsprozesse durch vollständige Übersicht über Massen- und individuelle Kundenvorgänge
- Hohe Nutzerakzeptanz durch direkte Bearbeitungsmöglichkeiten und automatisierte Dokumentation des Kundendialogs
- Konsistente Datensätze durch zentrale Datenhaltung und synchronisierte Kontaktkanäle
- Geringer Schulungsaufwand dank bekannter SAP®-Oberflächen
- Investitions- und zukunftsicher 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

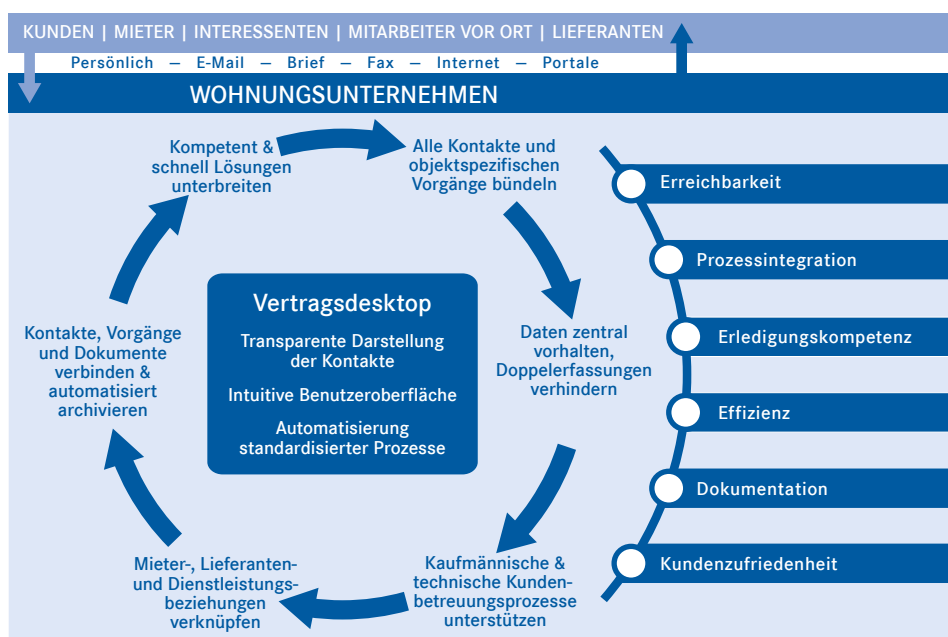
Der Vertragsdesktop dient als Mitarbeiterzugangsportale. Er hilft, die zahlreichen, komplexen Prozesse im Tagesgeschäft zu organisieren. Die Prozessführung erfolgt rollenspezifisch und kontextsensitiv. Der Vertragsdesktop bietet zudem Absprünge zu Bearbeitung von Verträgen und Objekten, Business Workflows, 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.



Aareon AG
 Isaac-Fulda-Allee 6
 55124 Mainz
 Tel.: +49 6131 301-0
 Fax: +49 6131 301-419
 info@areon.com
 www.aareon.com