

Bunter Strauß an Ideen

KUNDENZUFRIEDENHEIT – Mit der Neugründung der KaiTech Marketing ergänzt die Paderborner Firma KaiTech IT-Systems ihre Produktpalette.

VON KAROLINA ORDYNIEC



Ralf Kaimann, Geschäftsführer KaiTech Systems, und Monika van der Laak, Mitglied der Geschäftsleitung der KaiTech Marketing

Für Ralf Kaimann, Geschäftsführer des Paderborner Systemhauses KaiTech, ist es ein logischer Schritt, zusätzlich zu dem bisherigen Angebot jetzt auch Marketing-Dienstleistungen anzubieten. Schließlich haben die Paderborner mit der telefonischen Kundenzufriedenheitsbefragung schon viele Jahre Erfahrung – insbesondere, was die Bereitstellung der nötigen IT-Infrastruktur betrifft. Seit Mitte der 90er Jahre bietet das Unternehmen Autohandelsbetrieben und Werkstätten IT-Lösungen mit den Schwerpunkten Output Management, Archivierung und Telemarketing. Dazu zählt das System Telerep,

welches bei über 700 Betrieben der verschiedensten Marken im Einsatz ist und dem Service-Follow-Up dient.

Know-how nutzen

„Die Anregung, auch die Abwicklung der telefonischen Kontakte anzubieten, kam von unserer Kundschaft“, sagt Monika van der Laak, Mitglied der Geschäftsleitung der KaiTech Marketing. „Durch das technische Know-how unserer IT-Mannschaft erweitern wir das Angebot eines klassischen Telemarketing-Anbieters um die gesamte Leistungskette vom Datenabzug, der Selektion nach Zielgruppen, dem

LESEN SIE HIER...

...dass die Firma KaiTech nun auch die Abwicklung telefonischer Kontakte anbietet und außerdem für ihre Kunden ein neues, umfangreiches Marketingpaket geschnürt hat.

postalischen Abgleich, dem Kundenkontakt bis hin zur Rückführung der qualifizierten Daten in die bestehenden Systeme im Autohaus“, erklärt sie. Hierfür entwickelt der IT-Dienstleister Schnittstellen zu den gängigen Dealer Management Systemen (DMS) im Autohaus (Vaudis, Cross, Alpha Plus, Care, WerWiSo etc.)

Datenschutz und Pflege

Beim Punkt Datenschutz nimmt es der Dienstleister genau, weil auch die Autohäuser hier zu größter Sorgfalt verpflichtet sind. Durch die sich ändernden rechtlichen Voraussetzungen sind momentan Projekte zum Einholen der Datenschutzeinwilligungserklärung besonders interessant. Hier bieten die Paderborner Autohäuser Unterstützung bei der Pflege, Organisation und dem Einholen der entsprechenden Erklärungen.

In diesen Bereich gehört auch die Pflege der Kundendatenbank – schließlich verursacht eine schlecht gepflegte Datenbank nicht nur unnötige Kosten für Porto bei jeder Kundenaktion, sondern verschenkt auch Umsatzpotenzial. KaiTech bietet hier ein Rundumpaket und die gesamte Projektabwicklung. Hierfür werden zunächst alle Kundendaten exportiert, vorselektiert und auf Dubletten überprüft. Nach der postalischen Überprüfung durch einen Adressdienstleister werden die unzustellbaren Datensätze markiert und die qualifizierten zurück an das DMS übergeben. „Um das Umsatzpotenzial voll auszuschöpfen, empfiehlt sich dann, qualifizierte, aber inaktive Kunden von unserem Team kontaktieren zu lassen“, sagt Ralf Kaimann.

Einheitliche Datengrundlage

Aber auch das Aufbereiten der Kundendaten für das Zusammenführen mehrerer Kundenstämme in der Vaudis wird im Zuge der Umstellung auf Cross immer wichtiger. Hier werden die Datensatzstämme aus Vaudis und Eva so angepasst, dass eine einheitliche Datengrundlage entsteht und die Datenschutzkennzeichen in allen Systemen homogen eingepflegt sind. „Die so qualifizierten Kundendaten sind das Rückgrat jeder Dialogmarketing-Aktion und damit die Basis jeder Kundenbindungsstrategie“, unterstreicht Monika van der Laak.

Responseerfassung

Zu den Dienstleistungen des Unternehmens zählt auch der klassische Service-Follow-Up, sprich die Zufriedenheitsbefragung nach erfolgtem Werkstattbesuch. In den neuen Räumen der KaiTech Im Dörener Feld 2 in Paderborn greifen nun geschulte Mitarbeiter zum Hörer, fragen bei den Autohauskunden nach, vermerken die Ergebnisse ihrer Befragungen im Tool Telerep und bereiten so auch die

Kunden auf die Herstellerbefragung, wie CSS und CSI, vor. „Gerade bei der telefonischen Kundenbetreuung übernehmen wir eine große Verantwortung“, sagt Monika van der Laak und betont: „Wir sprechen persönlich mit den Kunden des Autohauses und tun dies mit größter Professionalität und Sensibilität.“

Ergänzend zur telefonischen Kundenbefragung bietet KaiTech Marketing als Erweiterung für Telerep ein Portal, um die Kundenzufriedenheit zu erfassen. Kunden, die nicht erreicht wurden oder aber keinen telefonischen Kontakt wünschen, werden per Brief (inkl. QR-Code für Smartphone) oder Mail angeschrieben und eingeladen, über die Feedback-Plattform ihre Meinung zum Werkstattbesuch abzugeben. Durch Eingeben der mitgeteilten Vorgangsnummer erreicht der Kunde die Feedbackseite, diese entspricht dem mit dem Autohaus abgesprochenen Fragenkatalog. Das Kundenfeedback wird automatisch in Telerep-online importiert. „Damit wollen wir der Tatsache Rechnung tragen, dass viele Kunden neuen Medien sehr aufgeschlossen gegenüberstehen, jedoch telefonische Befragungen ablehnen“, so Ralf Kaimann. „Um den Kunden zum Mitmachen zu animieren, kann sich das Autohaus ein kleines Dankeschön überlegen, zum Beispiel einen Gutschein für die Waschanlage oder die Teilnahme an einer Verlosung.“

Werben und binden

Abgerundet wird das Angebotsportfolio durch die Rundum-Unterstützung beim Durchführen von Mail- und Callkampagnen. „Wir übernehmen nicht nur die technische Abwicklung, sondern auch die gesamte Konzeption, von der Selektion der Zielgruppe über den Entwurf der Druckunterlagen und die Organisation der Aussendung bis hin zum telefonischen Nachfassen“, beschreibt Ralf Kaimann. Als mögliche Einsatzfelder nennt der IT-Spezialist Anschreiben an Kunden, die länger als 24 Monate nicht mehr in der Werkstatt waren, und Garantieverlängerungen.

„Wir glauben, dass in Zukunft die individuelle Kundenbindung für das Autohaus immer erfolgsrelevanter wird und dass wir unseren Kunden dafür ein vielseitiges Paket an kreativen Ideen anbieten können“, ist Ralf Kaimann überzeugt. ■

Weitere Infos gibt es im Internet auf der Seite www.kaitech-marketing.de

Wir organisieren Ihre Welt.



F.X. Rauscher Systemregale

- Fachbodenregalanlagen
- Räder / Reifenregalanlagen
- Palettenregalanlagen
- Kragarmregalanlagen
- Systembühnen
- Einzelregale
- Langgutlager
- Sonderlösungen

Mit einem großen Angebot an Systemen liefern wir maßgeschneiderte Lösungen jeder Größenordnung. Besuchen Sie uns im Internet: www.fx-rauscher.de



FX Rauscher FXU
Lagertechnik · Stahlbau · Pulverbeschichtung

F.X. Rauscher KG
Bürgermeister-Raab-Str. 23
86470 Thannhausen
Telefon +49 (0) 8281 9995-0
Telefax +49 (0) 8281 9995-25
info@fx-rauscher.de
www.fx-rauscher.de