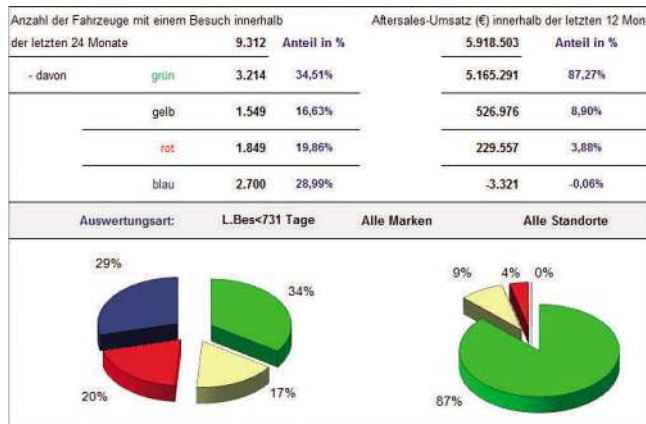


HRF

Transparente Servicekunden



Wie viele Kunden sind im EDV-System gespeichert? Wie hoch ist davon der Stammkundenanteil? Sind im laufenden Jahr Kunden verloren gegangen? Mit welchen Kunden wird der meiste Umsatz erzielt? In vielen Betrieben lassen sich diese Werte gar nicht oder nur mit großem Aufwand erheben.

Das Softwarehaus HRF (www.hrf.de) hat auf der Automechanik die Methode

„SyKE“ vorgestellt, die es den Nutzern der CRM-Software IVS ermöglicht, die Kundenentwicklung im Aftersales-Bereich systematisch zu analysieren. Am Anfang steht die Analyse der Istsituation, die HRF in den Betrieben durchführt. Alle im DMS gespeicherten Fahrzeuge werden über eine Schnittstelle in das CRM-System IVS übernommen und dort in Altersgruppen eingeteilt sowie mit dem erzielten Umsatz der vergangenen zwölf Monate verknüpft. Diese ABC-Analyse teilt die Fahrzeuge in vier farblich getrennte Klassen ein. In der „grünen“ Klasse z. B. befinden sich alle Fahrzeuge mit überdurchschnittlich hohem Serviceumsatz. „Rot“ sind die Fahrzeuge von Kunden mit geringem Umsatz. Die „blauen“ haben in den letzten zwölf Monaten keinen Umsatz erzielt. Das heißt, die Abwanderungsgefahr ist sehr hoch oder die Abwanderung schon eingetreten.

Ein Autohaus kann in IVS die Entwicklung der Kundenklassen ständig selbst beobachten oder von HRF beobachten

lassen und mit entsprechenden Maßnahmen unterstützen. Das System ermöglicht es auch, den finanziellen Erfolg von Servicekampagnen direkt zu messen.

HRF bietet neben der Softwareplattform als Dienstleistung auch eine komplette Servicestrategie für den Aftersales-Bereich an. Bei der Auslieferung des Systems sind die Erkenntnisse der Analyse bereits berücksichtigt und die notwendigen Kampagnen und Aktionen bis hin zum vorgefertigten Flyer hinterlegt. Die Autohäuser können die wichtigsten Parameter aber auch selbst verändern.

HRF begleitet die Einführung von „SyKE“ durch Schulungen und Beratungen mit. „So ist sichergestellt, dass das System im Aftersales-Bereich gleich Fahrt aufnimmt und nachweislich zu besseren Ergebnissen führt“, erklärt HRF-Geschäftsführer H. Rainer Fräbel. Für einen Einfilialbetrieb fällt für die Software inklusive der HRF-Dienstleistung eine monatliche Pauschale von 499 Euro an. *jm*