



Referenz

Branche: Großhandel – Modellbau

„Qualitativ hochwertig und präzise, das ist der Anspruch an unser Sortiment von mehr als 4.000 ferngesteuerten Flug-, Auto- und Schiffmodellen. Hat sich doch einmal ein Fehler in die sensible Technik eingeschlichen, wollen wir unseren Kunden selbstverständlich den bestmöglichen Service bieten und ihre Reklamationen zügig bearbeiten. Mit Sage CRM haben wir die optimale Lösung und perfekte Ergänzung unserer Classic Line gefunden.“

Erich Natterer, Inhaber der Jamara e.K.

Reklamationen schneller bearbeiten

In seinem Elternhaus in Leutkirch/Mailand im Allgäu gründete Erich Natterer 1973 einen Einzelhandel für den RC-Modellbau. Inzwischen gehört die Jamara e.K. als Großhändler für funkferngesteuerte Modelle zu den führenden Unternehmen in Europa und verschickt vom Logistikzentrum in Aichstetten an Kunden in aller Welt. Erich Natterer setzt bei den betriebswirtschaftlichen Prozessen auf die Unterstützung von Sage.

„Seit Mitte der 1990er Jahre begleitet die Classic Line zuverlässig unser Unternehmen und sein Wachstum. Mit Hilfe der Software haben wir die Arbeitsabläufe stetig optimieren können – von der Bestellung und Auslieferung über den Zahlungseingang bis zur Verbuchung läuft der Prozess reibungslos und fast automatisch ab. Nur an manchen Punkten geriet er zunächst ins Stocken, etwa im Kundenservice. Denn war eine Ware fehlerhaft, bearbeiteten wir den Reklamationsfall ganz ohne EDV-Unterstützung. Das dauerte gut und gerne zwei Wochen und führte zu häufigen Anfragen nach dem Stand der Dinge. Wir wollten den Service verbessern und suchten eine professionelle Lösung. Sage CRM ließ sich perfekt in die Classic Line und damit in unsere Arbeitsabläufe integrieren. Beide Lösungen greifen auf dieselbe Datenbank zu, also wird immer mit denselben und aktuellsten Informationen gearbeitet. Meldet ein Kunde einen Fehler, legt Sage CRM automatisch ein Ticket für den Fall an. Trifft das Paket bei uns ein und wird verbucht, erkennt die Classic Line es sofort als Reklamation und veranlasst die Bearbeitung. Dafür konnten wir in Sage CRM einen Workflow anlegen, mit dem wir genau unsere Anforderungen definiert haben und der Schritt für Schritt abgearbeitet werden muss. So sichern wir die Qualität, sorgen für Transparenz und können jederzeit Auskunft über den Fortschritt geben. Falls nötig, denn das System sendet automatisch Nachrichten an die Kunden. Außerdem haben wir den gesamten Prozess deutlich beschleunigt: Die Bearbeitungszeit beträgt mit Sage CRM nur noch höchstens zwei Tage. Unser Service ist besser und die Kunden sind zufriedener.“

Unternehmen

Jamara e. K.
88317 Aichstetten

Software-Lösung

Sage CRM

Anwendungsgebiete

Kundenservice,
Reklamationsbearbeitung



Erreichte Ziele

- transparente Abläufe auch im Kundenservice
- schnellere Bearbeitung von Reklamationen
- problemlose Integration in die Classic Line

Betreuer Sage Partner:
LIWO Computer&Netzwerk GmbH
74523 Schwäbisch Hall
Tel.: 0791-9494750
E-Mail: info@liwo.de

liwo 
computer & netzwerk gmbh

Sage Software GmbH
Emil-von-Behring-Straße 8–14
60439 Frankfurt am Main
Tel.: 069 50007-6111 · Fax: 069 50007-7208
E-Mail: info@sage.de · www.sage.de

sage