

AMORTISATIONSRECHNUNG

Kundenagent : Mitarbeiterkosten

Beispiel:

Ein mittelständisches Unternehmen der Medizintechnikbranche beschäftigt zur Zeit 50 Mitarbeiter im Firmensitz in München. Die 7 Vertriebsmitarbeiter betreuen nach Regionen aufgeteilt Ihre Kunden über Homeoffice. In der Zentrale arbeiten in verschiedenen Bereichen alle Mitarbeiter mit Marketingaktionen, E-Mail, Terminplanern und Aufgaben/Wiedervorlagen sowie im Bereich Kundenservice 2 Servicebetreuer.

Problem:

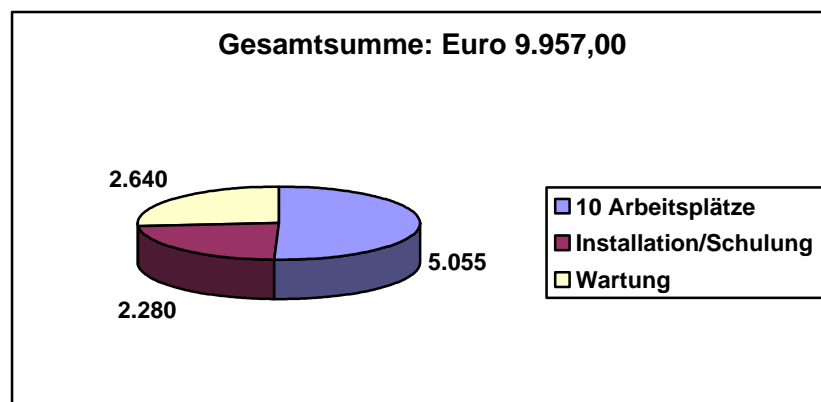
Die Vertriebsmitarbeiter verfügen über keine zentrale Datenbank, in der alle Kunden mit ihren Daten und Informationen erfasst sind. Startet die Marketingabteilung z.B. Mailingaktionen, so müssen mühsam die einzelnen Datensätze der jeweiligen Vertriebsmitarbeiter zusammengeführt und priorisiert werden. Ebenso steht der Vertriebsmitarbeiter vor dem Problem bei Krankheits- oder Urlaubsvertretung nicht auf die aktuellen Kundeninformationen seines Kollegen zurückgreifen zu können. Nimmt ein Servicemitarbeiter wichtige Informationen über einen Kunden auf, gibt es derzeit keine technische Möglichkeit, diese Daten zu erfassen und an den Vertriebsmitarbeiter weiterzuleiten.

Lösung:

Aufgrund schwacher Umsätze bei seinen Bestandskunden hat sich das Unternehmen nach einem 2-tägigen Workshop für die effiziente Softwarelösung Kundenagent entschieden, um die Informationsabläufe im Unternehmen zu verbessern und dadurch die Kundenbindung zu erhöhen.

Kosten Kundenagent:

a. 10 Arbeitsplätze: (10 Basis, 7 Vertrieb + 7 Replikation, 10 Marketing, 10 E-Mail, 10 Terminplaner, 10 Aufgaben/Wiedervorlagen, 2 Service,)	EUR 5.055,00
b. Installation / Schulung (ca. 3 MT): (ohne Mitarbeiterzuschlag)	EUR 2.280,00
c. Wartung (12 Monate):	EUR 2.640,00
Gesamtsumme:	EUR 9.957,00



Grafik: Gesamtkosten

(* Für den Einsatz der CRM-Lösung wird eine Datenbank vorausgesetzt)

Kosten für einen Mitarbeiter:

a. Durchschnittliche Kosten für einen Mitarbeiter pro Jahr: (inkl. Arbeitgeberanteil)	EUR 36.300,00
b. Produktivstunden eines Mitarbeiters pro Jahr:	1.614 Std.

Ergebnis:

Kosten pro Stunde:	22,49 EUR / Stunde
Kosten pro Minute:	0,37 EUR / Minute

Verbesserung:

Durch die Einführung der integrierten CRM-Lösung sind Einsparungen in den folgenden Bereichen realisiert worden.

- Einheitlicher Datenbestand auf den alle Mitarbeiter zugreifen können
- Verbesserte Dokumentation der Kundenstammdaten
- Schnelle Reaktionszeiten bei Anfragen durch den Servicemitarbeiter
- Aktuelle sowie individuelle Informationen über den Kundenbestand
- Reduzierung von Fehlerquellen durch automatisierte Prozesse

bis zu **15-30 Minuten pro Mitarbeiter und Arbeitstag** realisiert werden.

Daraus ergibt sich für einen Monat:

30 Minuten x 10 Mitarbeiter x 21 Arbeitstage = 105 Stunden pro Monat

Bei einer **Investition** i.H.v.

EUR 9.957,00

amortisiert sich unsere **Lösung** bereits nach

4,2 Monaten!!!

(EUR 9.957 / (105 Std. x 22,49 EUR)).