



Das Unternehmen

Die **WWR Zerspanungstechnik GmbH** produziert Werkzeuge für den modernen Stanzformenbau und alle Bereiche der Lederindustrie. Neben dem großen Standardsortiment werden jegliche Sonderausführungen gefertigt.

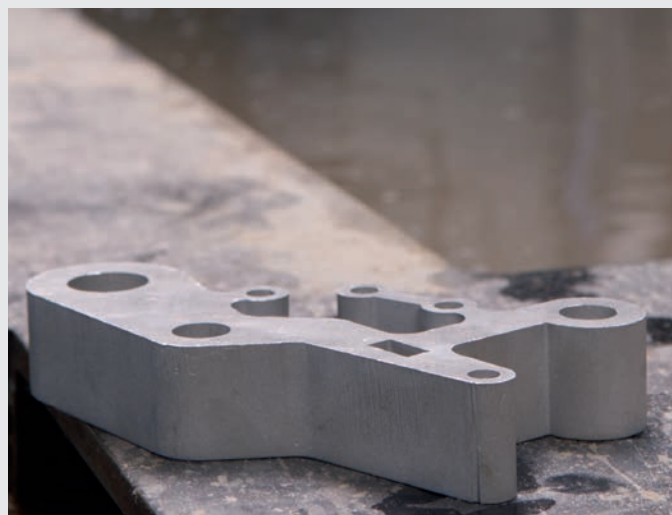
Das Unternehmen beschäftigt über 20 qualifizierte Mitarbeiter mit langjähriger Erfahrung in den verschiedensten Produktionsbereichen. Der umfassende Maschinenpark und modernste Messmittel ermöglichen es, Produkte von höchster Qualität zu fertigen. In über 25 Ländern weltweit vertrauen zufriedene Kunden auf die Produkte von WWR.

Das Problem

Täglich haben viele unterschiedliche Personen im Unternehmen Kontakt zum Kunden. Kundenrückfragen sollen zeitnah bedient und jederzeit **kompetente Aussagen** zu Anfragen, Lieferterminen oder Reklamationen getroffen werden. Welche Vereinbarungen von welchem Mitarbeiter mit welchem Kunden getroffen wurden, sind die Schlüsselinformationen für eine kundenfreundliche Betreuung.

Alle Kontaktinformationen und Vereinbarungen in Kundenakten oder gar auf Zetteln zu notieren ist **umständlich und fehleranfällig**. Oft stehen der Kontaktperson nicht alle benötigten Informationen zur Verfügung, um die Kundenanfrage zeitnah beantworten zu können.

Immer wissen, wo der Kunde steht



Fazit des Kunden



Die Aufgabenstellung

- Alle Kundenaufträge stets im Überblick behalten
- Engen Kontakt zum Kunden pflegen
- Schnelle Reaktion bei Reklamationen

Die Lösung von Softwork

Das **Customer Relationship Management (CRM)** in VISIOfakt ist die zentrale Stelle für alle wichtigen Informationen zu jedem Kundenkontakt. An Termine für Wiedervorlagen, Reklamationen oder einfaches Nachfassen wird **automatisch erinnert** und nichts kann vergessen werden.

Die **historische Übersicht** zu diesen Kundenkontakten geben jedem Bearbeiter alle notwendigen Informationen auf einen Blick. Das Erfassen von Gesprächsinhalten ist ebenso einfach möglich wie die Definition von **Folgetätigkeiten**.

*Das geht!
Ganz. Einfach.*



„Trotz der großen Anzahl an Kunden gehen wichtige Informationen nicht mehr verloren. Mit Filtern für Reklamationen oder überfällige Anrufe habe ich die wichtigsten Aufgaben aus dem Tagesgeschäft immer im Blick und kann zur Not auch beruhigend eingreifen.“

FRANZ WEISHAUPT
GESCHÄFTSFÜHRER

Kontaktdaten:

WWR
Zerspanungstechnik GmbH
Bahnhofstraße 14
78570 Mühlheim a.d.D.
Telefon (0 74 63) 99 68 60
info@wwr-gmbh.de
www.wwr-gmbh.de

EINGESETZTE
SOFTWARE-PRODUKTE:

VISIOfakt

VISIOwork

VISIOtime