

Service CASES

**Praxis-Beispiele zur Gestaltung
eines echten Kundennutzens**

Volume 15

Service CASE

Branche

Plattformen

Zielgruppe(n)

Privatkunden

Idee

Auf kaufDA.de (www.kaufda.de) finden Kunden bequem und tagesaktuell sämtliche Informationen, die sie für ihren lokalen Einkauf benötigen. Die Kunden haben die Möglichkeit, einfach und unkompliziert die neusten Prospekte der Händler online durchzublättern und sich so über deren aktuelle Angebote zu informieren. Ferner wird die jeweilige Filiale in Ihrer direkten Umgebung mit Adresse und Öffnungszeiten angezeigt.

Vom Lebensmitteldiscounter, über Baumärkte, Möbelhäuser bis hin zu bekannten Modeunternehmen findet der Kunde die gewünschten Informationen. Zusätzlich kann er sich über einen News-Ticker die neuesten Angebote zu bevorzugten Produkten und Händlern anzeigen lassen. Mit der mobilen Applikation für das Smartphone besteht zudem die Möglichkeit, sich direkt zu dem jeweiligen Geschäft mit dem jeweiligen Angebot navigieren zu lassen

Bewertung



Fazit

Dieser Service ist nicht nur zeitgemäß, sondern auch nachhaltig! Der Kunde entscheidet selbst ob und wenn ja welche (Prospekt)Angebote ihn interessieren und hat dabei noch ein gutes Gewissen, weil damit auch Natur und Umwelt geschont werden.

Service CASE

Branche

Plattformen

Zielgruppe(n)

Privatkunden, Geschäftskunden

Idee

Kelkoo (www.kelkoo.de) durchsucht für Kunden zahlreiche Online-Shops nach Produkten. Dabei werden alle verfügbaren Shopping-Möglichkeiten im Internet gesichtet und innerhalb von wenigen Sekunden als eine Liste von Angeboten präsentiert. Dies bietet dem Kunden alle Vorteile die ein Einkauf in lokalen Geschäften mit sich bringen und kombiniert es mit der Bequemlichkeit des Online-Shoppings: unmittelbare Ergebnisse, Kundenbewertungen und den direkten Preisvergleich.

Bei Kelkoo sparen Kunden durchschnittlich 15% bei Ihren Online-Käufen, weil die Plattform hilft die niedrigsten Preise zu finden. Durch schnell vorliegende Suchergebnisse können sofort die aktuellen Angebote verglichen werden. Dabei wird alles ausgefiltert, was der Kunde nicht braucht und genau darauf fokussiert, was er sucht.

Bewertung



Fazit

Direkt für Sie gefunden und verglichen! Die Suchmaschine erspart dem Kunden stundenlanges recherchieren nach dem besten Preis. Stattdessen muß der Kunde sich nur noch entscheiden, wo er das gesuchte Produkt erwirbt.

Service CASE

Branche

Plattformen

Zielgruppe(n)

Privatkunden, Geschäftskunden

Idee

Auf dem Portal Shopauskunft.de (www.shopauskunft.de) kann jeder Kunde nach einer kostenlosen Anmeldung seine Meinung zu einem Online-Handelsportal abgeben. Erforderlich ist die Anmeldung, um die Glaubhaftigkeit der Bewertung zu steigern und den Händler vor Mißbrauch zu schützen. Außerdem kann eine Bewertung nur erfolgen, wenn man die Artikelnummer des gekauften Produktes angibt.

Dadurch ist es für den Händler einfacher möglich, sowohl mit dem zufriedenen als auch dem unzufriedenen Kunden Kontakt aufzunehmen. Abgegeben werden die Bewertung durch das einfache Anklicken einer Skala. Zudem besteht die Möglichkeit, einen Text mit seinen Eindrücken zu verfassen. Händler haben ihrerseits die Möglichkeit, ihren Shop einzutragen und mit Hilfe des Portals aktiv Bewertungen zu sammeln. So können durch die Kundenmeinungen gezielte Schwachpunkte des Shops entdeckt und verbessert werden.

Bewertung



Fazit

Dieser Service sorgt für eine fruchtbare Beziehung! Kunden können über die Erfahrungen mit dem dem Händler ihrer Wahl berichten und Händler haben gleichzeitig die Möglichkeit ihre Kunden und deren Anliegen besser kennenzulernen.

Service CASE

Branche

Plattformen

Zielgruppe(n)

Privatkunden

Idee

Viele Verträge und Abonnements, wie zum Beispiel der Mobilfunktarif, der Stromvertrag oder die Mitgliedschaft im Fitneßstudio sind oft nur mit einer recht langen Mindestvertragslaufzeit erhältlich. Bei einer steigenden Anzahl von Verträgen kann schnell der Überblick verloren gehen.

Abhilfe soll hier das neue Portal Kundabo.de (www.kundenabo.de). Durch die übersichtliche Verwaltung von Verträgen fällt es dem Anwender leicht, Kündigungsfristen im Blick zu behalten. Bis zu 20 verschiedene Verträge können auf der Plattform verwaltet werden. Sind diese einmal eingegeben, erhält der Nutzer automatisch eine E-Mail, sobald der Kündigungstermin eines Vertrages näher rückt. Zudem helfen vorformulierte Kündigungsschreiben zum Download bei der Vertragsauflösung.

Bewertung



Fazit

Mit diesem Service behalten Kunden jederzeit den Überblick! An Termine und Fristen erinnert ein automatisches Wiedervorlagesystem und liefert gleich noch die passende Kommunikation dazu.