Kompetenz

Erfahrung

Kundenfokus

Ihr Partner für strategisches
Customer Relationship Management

Client gate AG

CRM excellence

client gate

Zuverlässigkeit
Transparenz
Unabhängigkeit

Client gate AG

Ihr Partner für strategisches Customer Relationship Management

Unsere Ziele:
Profitable Kundenbeziehungen

Die Client gate AG hat zum Ziel, die Kundenbeziehungen ihrer Kunden profitabler zu gestalten. Im Fokus steht die Gestaltung, hauptsächlich jedoch die konsequente operative Umsetzung von nachhaltigen und effektiven Kundenstrategien. Unser Verständnis von strategischem CRM beinhaltet daher neben fach- und branchenbezogenen Aspekten auch die Gestaltung effizienter Prozesse sowie die Einführung bzw. Nutzung moderner Systeme und Tools.

Unser Verständnis:
CRM als Management-konzept

Damit CRM seinen vollen Nutzen entfalten kann, ist es als ganzheitliches Managementkonzept zu verstehen und nicht als eine reine technologische Komponente. Aus diesem Grund finden organisatorische bwz. menschliche Aspekte in unseren Methoden und Vorgehensweisen grosse Beachtung.

Unsere Stärken:
CRM Fokus

Als kleiner und ausschliesslich auf CRM fokussierter Dienstleistungspartner bieten wir Ihnen Gewähr für ein besonderes Engagement, hohe Flexibilität und individuell auf Ihre Bedürfnisse ausgerichtete Vorgehensweisen. Wir verbinden bewährte Methoden mit innovativen Konzepten. Alles mit dem Ziel, erfolgsfördernde Brücken zwischen Strategie und operativer Umsetzung - aber auch zwischen Business und IT zu schlagen.

Wir legen grossen Wert auf unsere Unabhängigkeit. Zwar verfügen wir über ein qualitativ hochstehendes Netzwerk an Partnern, sei es in der Beratung, Technologie oder Softwareherstellung. Wir sind jedoch bewusst unabhängig und daher stets in der Lage, Ihre Interessen optimal zu berücksichtigen.

Nutzen Sie unsere Kompetenz, unser Engagement und unser Know-how für Ihren Markterfolg.

Vertrauen

Flexibilität

Professionelle Dienstleistungen für die Finanzbranche

Um unternehmerischen Erfolg nachhaltig zu gewährleisten, muss die Wettbewerbsfähigkeit permanent gesichert werden. Weil heute die wirtschaftlichen und technologischen Zyklen immer schneller ablaufen, wird dies für viele Unternehmen zur grossen Herausforderung.

Unser Dienstleistungsangebot basiert auf dieser Entwicklung und den dadurch entstehenden Bedürfnissen unserer Kunden. Wir beraten und unterstützen Sie in den dafür relevanten Prozessen und unterstützen Sie dabei, ihre strategischen Kunden- bzw. Marktvorgaben auch operativ umzusetzen.

Komplexe Aufgabenstellungen und die damit verbundenen organisatorischen, technologischen sowie prozessualen Herausforderungen können nur mit intensiver und qualifizierter Zusammenarbeit zwischen Client gate AG und dem Kunden erfolgreich gemeistert werden. Aus diesem Grund ist uns der frühzeitige Einbezug der Kunden über verschiedene Ebenen und ohne hierarchische Schranken äusserst wichtig. Nicht zuletzt auch deshalb, um einen kontinuierlichen Knowhow-Transfer zu gewährleisten.

Wir gewährleisten Ihren Projekterfolg durch unsere Sozialkompetenz, durch umfassendes Know-how in den Bereichen CRM und Finanzwirtschaft, durch langjährige Erfahrung in sämtlichen Projektphasen sowie starke strategische Partnerschaften mit komplementären Anbietern. Deshalb sind wir für Sie ein Partner, der Ihr Vertrauen verdient.

Client gate AG

Tom Brdar

Tom Brdar ist seit rund 10 Jahren Geschäftsführer der Client gate AG und Experte im Bereich Customer Relationship Management. Er verfügt über einen MBA-Abschluss in Sales und Marketingmanagement und war seit 1995 als Unternehmensberater in namhaften internationalen Beratungshäusern tätig.

CRM steht seit rund 15 Jahren in seinem Fokus. Seither hat er sich vertieftes Wissen und Know how zu CRM Strategien, Prozessen und System-Einführungen bei diversen nationalen und internationalen Projekten erworben. Seine Kunden stammen primär - jedoch bewusst nicht ausschliesslich - aus der Finanzbranche wodurch er stets in der Lage ist, auch "über den Tellerrand hinaus" zu blicken.

Neben seinen beruflichen Tätigkeiten, war Tom Brdar über mehrere Jahre hinweg Dozent an diversen Fachhochschulen. Daraus, wie auch auf Basis seiner beruflichen Laufbahn, stammt die Überzeugung, dass CRM nur als ganzheitliches Managementkonzept den vollen Nutzen erbringen kann.

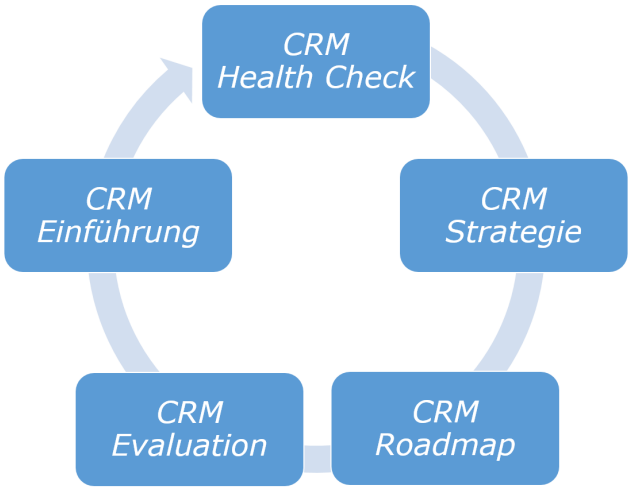
Integrität

Know how

Client gate AG

Unser Dienstleistungsportfolio

Unsere Dienstleistungen sind modular aufgebaut und können nach dem Baukastenprinzip eingesetzt werden. Dadurch kann jede unserer Dienstleistungskomponenten einzeln eingesetzt oder in Kombination mit anderen Elementen verbunden werden. Dies ermöglicht es uns, Ihre individuellen Bedürfnisse und Gegebenheiten optimal abzudecken.



CRM Health Check

Der CRM Health Check ist als erster Schritt zu konkreten Verbesserungen im CRM Umfeld gedacht. Er zielt einerseits auf das Auffinden von Quickwins im Prozessumfeld, andererseits auf das Identifizieren von Potenzialen mittels der heute gegebenen technischen, organisatorischen und ressourcen-spezifischen Einsatzmittel. Er umfasst eine Analyse der jetzigen Marketing-, Sales- und Serviceprozesse mit dem Hindergrund von falltypischen Fragestellungen. Beispiele sind: Wie kann der Anteil von wiederkehrenden Kunden gesteigert werden? Wie lassen sich Marketing, Verkauf und Service optimal und für die Kunden spürbar koordinieren? Oft bilden Erkenntnisse aus dem CRM Health Check eine erste Basis für die Entwicklung einer eigentlichen CRM Strategie.

CRM Strategie

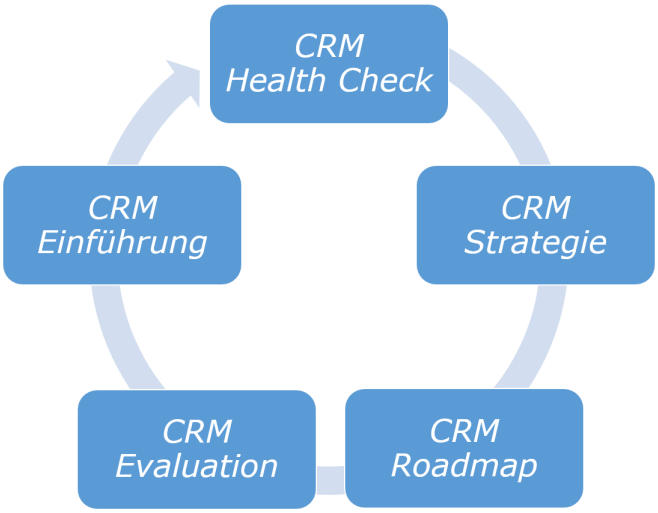
Die CRM Strategie setzt den Kunden in den Fokus - alle Massnahmen zielen auf diesen einen Mittelpunkt ab. Mittels einer dedizierten CRM Strategie sollen ein nachhaltiges Wachstum, Effektivität und Effizienz im Umgang mit Kunden sowie Qualität erreicht werden. Das wichtigste Element ist die Gestaltung des Auf- und Ausbaus sowie der Pflege langfristiger und rentabler Kundenbeziehungen. Die CRM Strategie beantwortet alle Fragen rund um den Kundenlebenszyklus und die dazu notwendigen Strukturen.

CRM Roadmap

Die CRM Roadmap dient als Mittel, strategische Kunden- bzw. Marktvorgaben zu operationalisieren und damit für Kunden spürbar zu machen. Sie ist ein handfestes Bindeglied zwischen bereits formulierten Zielen und Initiativen aus der Strategie und überführt diese in konkrete Planungselemente. Die CRM Roadmap eignet sich sowohl für Unternehmen, welche bereits CRM als Managementkonzept und/oder als Tool eingeführt haben, als auch für jene, bei welchen dies noch nicht der Fall ist. Durch die Gegenüberstellung des aktuellen Umsetzungsgrades Ihrer unternehmenseigenen CRM Landkarte lässt sich in der Folge der Handlungsbedarf erkennen, strukturieren und nutzenbasiert priorisieren. Die CRM Roadmap dient als ein hervorragendes Mittel, eine bessere Planbarkeit und Koordination all Ihrer CRM Vorhaben zu bewerkstelligen.

Zuverlässigkeit

Nachhaltigkeit



CRM Evaluation

Bei CRM Evaluationen gilt es, sowohl die eigenen Anforderungen zu formulieren als auch anbieterseitig, den Markt im Blickfeld zu behalten. Hierbei geht schnell die Übersicht verloren. In der Praxis wird oft ohne klare eigene Vorgaben mit der Auswahl von CRM-Tools begonnen. Wer das Ziel jedoch nicht kennt, sät an dieser Stelle bereits die Grundlage für fehlende Akzeptanz - eine der Hauptursachen für gescheiterte CRM Projekte. Zudem ist es meist nicht nur eine einzige fehlende Funktion, die ein gesamtes CRM-Vorhaben in Schräglage bringt. Mittels einer strukturierten CRM Evaluation lassen sich die zentralen Anforderungsgebiete definieren und gegenüber der eigenen Unternehmenssituation priorisieren. Richtig ausgewählt hat jenes Unternehmen, welches nicht hunderte von Einzelanforderungen und Funktionen beschreibt, sondern neben den identifizierten Kernfunktionen einen starken Fokus auf Aspekte wie Flexibilität, Ausbaubarkeit und Bedienerfreundlichkeit legt.

CRM Einführung

Die Einführung - oder auch der funktionale Weiterausbau - eines CRM Tools ist in hohem Masse komplex, da nicht nur technologische und prozessuale Aspekte betroffen sind, sondern auch organisatorische bzw. menschliche Komponenten berücksichtigt werden müssen. Die Client gate AG verwendet daher bewährte, auf den jeweiligen Kunden massgeschneiderte Methoden, welche all diesen Aspekten über die komplette Programm- oder Projektdauer - und darüber hinaus - Rechnung tragen. Falls notwendig werden punktuell Spezialisten aus unserem breiten Netzwerk von bewährten Partnerfirmen beigezogen. Zudem legen wir grossen Wert auf den Know how Transfer und fördern diesen mittels aktivem Einbezug von Kundenvertretern während aller Einführungsphasen.

Client gate AG

Einzigartigkeit

Stabilität

Client gate AG

Unsere Werte

Unsere Kunden sind unser wertvollstes Gut und stehen für uns immer im Mittelpunkt.

Wir bieten und fordern Transparenz und Stabilität in jeder Beziehung.

Unsere Leistung ist unverwechselbar und individuell auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtet.

Wir arbeiten mit Freude und engagieren uns ausserordentlich für die Anliegen unserer Kunden.

Wir sind dem Grundsatz der Nachhaltigkeit verpflichtet und setzen diesen auf allen Ebenen durch.

Wir sind eigenständig und arbeiten im Netzwerk mit strategisch wichtigen Partnern zusammen.

Vertrauen

Sozialkompetenz

Sprechen Sie mit uns. Wir beraten Sie gerne.

Ihr Ansprechpartner:

Tom Brdar
E-Mail: tom.brdar@clientgate.ch

Client gate AG

Unsere Anschrift:

Client gate AG
Gruebstrasse 17
8604 Kindhausen

Telefon: +41 (44) 821 58 37
Internet: www.clientgate.ch

Unabhängigkeit

Kompetenz

Erfahrung

Zuverlässigkeit

Transparenz

Ihr Partner für strategisches
Customer Relationship Management

Client gate AG

Stabilität

Know how

Integrität

Kundenfokus

CRM excellence

client gate