

KRITISCHE CRM-TRANSFORMATION IM GLOBALEN CARGO-GESCHÄFT

Customer Management | CRM-Transformation | Globale Integration

Ausgangslage

Global agierendes Luftfrachtunternehmen mit starkem Wachstum und steigender Komplexität in Vertrieb und Service. Historisch gewachsene Systemlandschaft führte zu fragmentierten Kundendaten, Datensilos zwischen Abteilungen und eingeschränkter Transparenz.

Operativ leistungsfähig, aber nicht global steuerbar. Begrenzte Datennutzung, inkonsistente Prozesse und fehlende Grundlage für skalierbares Wachstum.

Lösungsansatz

Verantwortung für Strukturierung und Steuerung der CRM-Transformation im globalen Kontext.

Entwicklung eines integrierten Zielbilds für Customer Management, Prozesse und Systemlandschaft.

Auswahl und Etablierung einer zentralen CRM-Plattform als globaler Standard.

Steuerung der Umsetzung im internationalen Umfeld und über mehrere Organisationseinheiten hinweg.

From Thought to Finish: 18 Monate



Neuausrichtung Customer Management im globalen Cargo-Geschäft

Transformation hin zu einer integrierten, datenbasierten Steuerung von Vertrieb und Service.

Fokus auf Klarheit in Steuerung und Organisation: klare Prozesse, klare Verantwortlichkeiten, klare Datengrundlage.

Durch die Zusammenführung von Daten, Prozessen und Organisation entstand eine global skalierbare Struktur mit durchgängiger Sicht auf den Kunden.

Ergebnisse

Zentrale Plattform für Vertrieb und Service mit einheitlicher Sicht auf Kunden und Interaktionen.

Deutlich verbesserte Transparenz und internationale Zusammenarbeit über alle Einheiten hinweg.

Schnellere Reaktionsfähigkeit, höhere Servicequalität und konsistente Kundenansprache weltweit. Verbesserte Datennutzung als Grundlage für Steuerung, Innovation und weiteres Wachstum.