

1. Individuelle Beratung
2. Optimales Ergebnis
3. Fairer Preis

Interner Optimierungsprozess erfolgreich abgeschlossen

CompuRAM erreicht Kundenzufriedenheit von 99%

München, 29. Juni 2011 - CompuRAM, der Münchner Anbieter hochwertiger Arbeitsspeicher für Notebooks, PC und Server, setzt seit zwei Jahren kontinuierlich den internen Optimierungsprozess in Anlehnung an das Six-Sigma-Modell um, der neben wirtschaftlichen Zielen unter anderem das Nachhaltigkeitsziel einer Kundenzufriedenheit von 99% zum Ziel hat.

Um dieses hochgesteckte Ziel auch Schritt für Schritt zu erreichen, wurden Teilprojekte wie beispielsweise Website-Usability oder Implementierung eines auf Kundenzufriedenheit ausgerichteten Supportprozesses aufgesetzt. Diese wurden von den jeweiligen Mitarbeitern eigenverantwortlich aufgesetzt und mittels DMAIC-Methode, definieren – messen – analysieren – verbessern - steuern, realisiert.

Website-Usability: Mit wenigen Klicks zum passenden System

Stets neue Technologien und Trends im Internet, ein sich ständig veränderndes Userverhalten machen eine permanente Usability-Überarbeitung des eigenen Webauftritts unabdingbar. „In der Welt der Arbeitsspeicher liegt unser USP eindeutig in der schnellen Findung des passenden Arbeitsspeichers zum jeweiligen Zielsystem. Auf unserer Website stellen wir einen Onlineberater zur Verfügung, der mit nur 2 Klicks die passenden Module dem Kunden vorschlägt“, erläutert Thomas Bauer, Inhaber der CompuRAM GmbH, das Teilprojekt Website-Usability.

Implementierung eines auf Kundenzufriedenheit ausgerichteten Supportprozesses

In der IT-Branche ist Kundenzufriedenheit in erster Linie durch ein perfekt arbeitendes Support-Team positiv zu beeinflussen.

Dem voran gestellt ist bei CompuRAM eine strenge Wareneingangskontrolle, bei der die Funktionsfähigkeit der Arbeitsspeicher mit Spezialtestgeräten geprüft wird.

Durch einen klar definierten Ablauf ab Eröffnung eines Supporttickets, wird der Kunde bestmöglich betreut. So erhält der Supportkunde gleich zu Beginn per Email den Link zum Troubleshooting, das er eigenständig oder gemeinsam mit dem CompuRAM-Support-Mitarbeiter abarbeiten kann. Kundenfreundlicher Service der CompuRAM-Mitarbeiter ist hierbei z.B. die Überprüfung der aktuellen Bios-Version, der Test der Arbeitsspeicher durch CompuRAM-Mitarbeiter oder auch ein möglicher Vorabaustausch, hilfreich z.B. für Kunden mit Produktivservern. Kann der Arbeitsspeicher trotz aller Hilfestellungen nicht zum Laufen gebracht werden, bietet CompuRAM einen Austausch an.

Kundenzufriedenheit von 99% in 2010/11 erstmals erreicht

Die Auswertung der letzten 12 Monate hat nun ergeben, dass der Anteil des Supportaufkommens, bezogen auf den Modulabsatz/Jahr nur noch 1% beträgt. „Ein so geringes Support-Aufkommen hat selbst mich positiv überrascht, zudem sich Vergleichswerte im IT-Retailgeschäft zwischen 10-20% bewegen“, so Thomas Bauer.

Über CompuRAM:

CompuRAM ist ein Spezialanbieter für hochwertige Speichermodule und Memorykomponenten im b-2-b-Bereich. Das Unternehmen wurde 1997 gegründet und verzeichnet seitdem überdurchschnittliche Wachstumsraten bei sowohl stabilen Kundenbeziehungen, als auch einer stetig steigenden Zahl an Kunden. Der Kundenkreis setzt sich zusammen aus Resellern, Systemhäusern und -herstellern, sowie Geschäftskunden aus den Bereichen Industrie, Forschung und Lehre, Handel, Banken, Versicherungen, Behörden und Verwaltung. Gemäß der Firmenphilosophie „Upgrade with Know-How“ stehen Service, Qualität und Zuverlässigkeit im Mittelpunkt des Münchener Upgrade-Spezialisten. Das Produktportfolio umfasst neben Speichermodulen nach Industriestandards wie JEDEC und Intel auch proprietäre Speicher und schwer verfügbare End-of-Life Produkte. Damit bietet CompuRAM die passenden Speichererweiterungen für alle gängigen Workstations, Server, PCs, Drucker und Notebooks aller namhaften Hersteller.

<p>Firmenkontakt: CompuRAM GmbH Thomas Bauer Geisenhausenerstr. 18 D-81379 München</p>	<p>Tel: +49 (0)89 / 55 29 73 - 0 Fax: +49 (0)89 / 55 29 73 - 29 Mail: info@compuram.de Web: www.compuram.de</p>
<p>Pressekontakt: CompuRAM GmbH Cordula Witzgall Geisenhausenerstr. 18 D-81379 München</p>	<p>Tel: +49 (0)89 / 55 29 73 - 12 Mobil: +49 (0)163 / 720 77 36 Fax: +49 (0)89 / 55 29 73 - 29 Mail: cordula.witzgall@compuram.de Web: www.compuram.de</p>