

SAP® Certified
Powered by SAP NetWeaver®

1. Unternehmensdaten

Das Unternehmen

Name
Rödl Consulting AG

Rechtsform
GmbH, Amtsgericht Nürnberg,
Handelsregister HRB 24026

Geschäftssitz
D-90491 Nürnberg, Erlenstegenstr. 10
Telefon: 0049/911/5 97 96-0
Telefax: 0049/911/5 97 96-200
E-Mail: crm@roedl.de
Internet: www.roedl.de/consulting

Geschäftsstellen
Bamberg, Dresden, Eschborn, Hof, Köln,
München, Nürnberg, Selb

Vorstand
Rudolf Limmer (Sprecher)
Michael Kolbensschlag
Dr. Michael Schiffmann
Raimund Zähres

Aufsichtsrat
Wolfgang Kraus (Vorsitz)
Dr. Peter Bömelburg
Dr. Christian Rödl

Unternehmensphilosophie
Die Rödl Consulting AG ist mit der Software-Lösung Sorry! der Berater und Dienstleister im Bereich Kundenservice und Beschwerdemanagement.
Denn: Exzellenter Kundenservice macht Unternehmen erfolgreicher. Der Ausgangspunkt der Rödl Consulting AG ist immer „das große Ganze“. Diese Perspektive ermöglicht es, gezielt dort anzusetzen, wo das jeweilige Unternehmen im Kundenmanagement die größte Wertschöpfung und Wirksamkeit erreichen kann.

Stand und Entwicklung des Unternehmens

Gründung
Die Rödl Consulting AG wurde 1990 gegründet. Die Kanzlei Rödl & Partner existiert seit 1977.
Die Rödl Consulting AG ist ein Unternehmensbereich von Rödl & Partner.

2. Produkt- und Service-Angebot

Tätigkeitsbereiche

Die Rödl Consulting AG bietet mit Sorry! eine Software-Lösung, die durch SAP-Anbindung bzw. als Web-Lösung optimal in die existierende IT-Landschaft eines Unternehmens integriert werden kann. Zudem fungiert die Rödl Consulting AG als Berater



bezüglich der Unternehmensprozesse und der Steuerung des Kundenservices. Darüber hinaus bietet die Rödl Consulting AG professionelle Trainings zu Themen wie wertschätzende Kommunikation an ebenso wie Audits und die Zertifizierung der Servicequalität von Unternehmen in Zusammenarbeit mit dem TÜV Süd.

Die Rödl Consulting AG vereint fachliche Kompetenz und technologisches Know-How zu diesem Beratungsschwerpunkt. Durch die Spezialisierung kann das Beratungsunternehmen gezielt auf die Herausforderungen, die in diesen Bereichen erwachsen, eingehen. Dabei begleitet Rödl den Kunden von der Entwicklung seiner Strategie im Kundenmanagement über die Gestaltung seiner Geschäftsprozesse bis hin zur Auswahl und Implementierung der richtigen IT-Lösungen.

Software-Lösung Sorry! – Standardsoftware für den Kundenservice

Mit Sorry! stellt die Rödl Consulting AG eine spezialisierte Lösung für den Kundenservice bereit, mit der die Mitarbeiter der jeweiligen Kunden ein hohes Aufkommen an Kundenanliegen effizient und kundenorientiert bearbeiten können.

Sorry! ist darauf ausgelegt, sich in moderne IT-Landschaften mit ihren zentralen Unternehmensanwendungen zu integrieren.

Integrationslösung mit SAP

Die Integration mit dem SAP-System nimmt hier als Quasi-Standard eine herausragende Stellung ein. Die Integration mit SAP ist seit November 2008 zertifiziert.

Servicequalität

Die Rödl Consulting AG ist mit dem TÜV-Siegel „ServiceQualität“ ausgezeichnet, das dem Unternehmen ein besonders hohes Niveau im Kundenservice bescheinigt. Hierfür muss sich die Rödl Consulting AG einem mehrstufigen Bewertungsverfahren unterziehen. Geprüft werden hierbei die Servicezuverlässigkeit und -kultur, der Umgang mit Reklamationen sowie die Qualifikation der Service-Mitarbeiter.

Die Servicequalität der Rödl Consulting AG wird

jährlich vom TÜV Süd überwacht durch:

- o Mystery Analysen (telefonisch)
- o Kundenzufriedenheitsbefragungen
- o Mitarbeitergespräche
- o Dokumentenanalyse

Mit der Auszeichnung wird dem Rödl Consulting AG Team eine intern und extern gelebte Servicekultur bescheinigt. Werte wie „Erreichbarkeit“, „Fachkompetenz der Mitarbeiter“ und „Engagement der Mitarbeiter“ verfügen über einen hohen Zufriedenheitsfaktor beim Kunden und zeigt, dass das Unternehmen seine Prioritäten richtig setzt und die Kundenbedürfnisse wahrnimmt und realisiert.

Zudem wird die kontinuierliche Kommunikation der Rödl Consulting AG mit seinen Kunden gewürdigt. Sowohl der kontinuierliche, tägliche Kundenkontakt durch Projektleiter und Key Account Manager als auch Veranstaltungsplattformen wie Kundenforen, Kammingespräche und Messen sorgen dafür, dass individuelle Bedürfnisse und Trends aus Sicht der Kunden durchgängig wahrgenommen und aufgegriffen werden.

Referenzen zum Kunden- und Beschwerdemanagement (Auswahl)

- o DaimlerChrysler
- o Deutsche Post
- o Lufthansa Cargo
- o McDonalds
- o Thomas Cook
- o Henkel
- o Esprit
- o Nürnberger Versicherungen
- o LBB
- o Airport Nürnberg

3. Preise und Konditionen

Preise und Konditionen auf Anfrage.