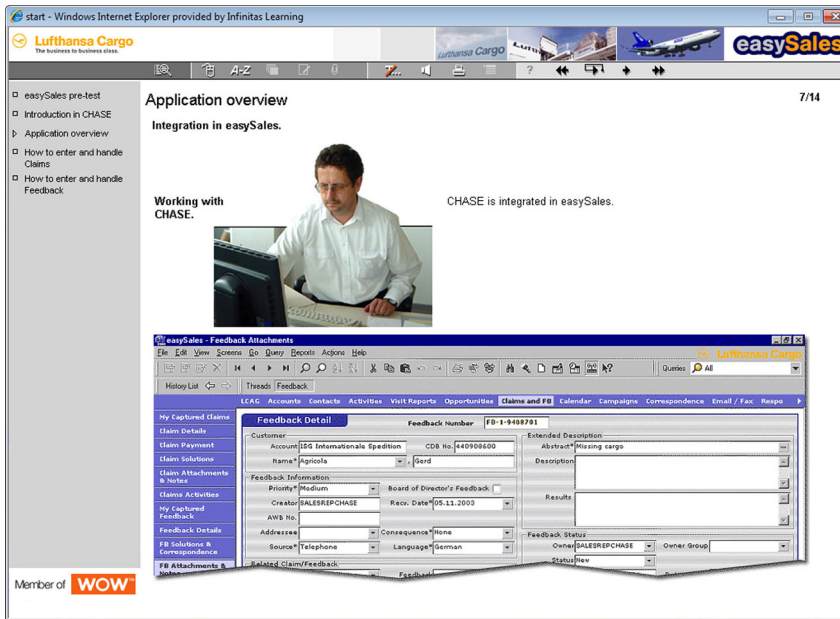


Beschwerdemanagement bei Lufthansa Cargo



Kombination von Tutorial und Softwaresimulation

Auftraggeber
Lufthansa Cargo AG

Zielgruppe
Mitarbeiter der Lufthansa Cargo, die im Vertrieb und im Fracht-handling tätig sind

FEATURES

Mit der Einführung des Moduls CHASE, das ein integrierter Bestandteil des weltweit vom Vertrieb der Lufthansa Cargo genutzten CRM Systems easySales (Siebel) ist, können nun Reklamationen sowie negative und positive Kundenfeedbacks aufgenommen und teilweise mit Hilfe des Systems sofort bearbeitet werden. Ziel des WBTs ist es:

Das Programm besteht aus tutoriellen Teilen und Übungsfällen in Form von Simulationen, um den Anwendern Gelegenheit zu geben, die Arbeitsabläufe zu trainieren.

Das Programm ist audiogestützt. Wahlweise können die Audiotexte simultan angezeigt werden.

- › die Mitarbeiter weltweit im Umgang mit der neuen Software vertraut zu machen
- › die neuen Prozesse und Abläufe transparent zu machen und
- › die Vorteile für die Mitarbeiter darzustellen.