

Modul Transport er et internationalt transportfirma, der tilbyder alle former for logistik- og transportydelser. Virksomheden opererer world-wide med dør-til-dør koncepter uanset om det gælder transport via bil, fly eller skib.

Lasse Raahauge Jensen, MODUL TRANSPORT

SMÅ OG STORE KUNDERELATIONER - SAMME PERSONLIGE SERVICE

Hvad er Modul Transports kerneprodukt?

Så afgjort personlig service! Udover at vi er specialiserede indenfor bestemt niches og markeder, så er virksomhedens egentlige kerneprodukt højt kvalificeret personlig service.

Er personlig service specielt vigtigt i speditorsbranchen?

Ja. Markedet for transportydelser kan være ret uigennemskueligt hvad angår prisen på en given vare. For kunden handler det derfor i stor udstrækning om tillid og engagement. Det betyder ofte, at servicen bliver en vigtigere parameter end prisen.

Hvad er jeres opskrift på personlig service?

Først og fremmest har vi et relativt høj antal uddannede speditører, der alle bidrager til at imødekomme specielle krav og forhold ved en leverance. For det andet har vi CRM-systemet Dialog Manager, der på én gang gør os i stand til at håndtere både små og store kunderelationer samt hele vores netværk af samarbejdspartnere.

Samarbejdspartnere?

Ja, som speditorsfirma har vi behov for et større netværk af agenter, leverandører, partnere, osv. Stigende konkurrencer på alle vore markeder gør det afgørende at pleje og at have styr på dette netværk.

Hvad er kunderelationer for Modul Transport?

Kunderne er jo vores livsnerve! Vi får tilfredse og loyale kunder blandt andet gennem at give dem muligheden for at kunne stille specielle krav. Flexibilitet er i højsædet. Og en vigtig forudsætning for at kunne håndtere denne flexibilitet er ved at benytte et fleksibelt system som Dialog Manager, der hele tiden kan tilrettes og udvides.

Hvordan hjælper Dialog Manager med at styre de forskellige kunderelationer?

Indenfor vores branche er der meget store mængder kommunikation med hver enkelt kunde, og ofte er personen med kontakten idag ikke den samme, som måske afvikler transporten imorgen. Dialog Manager fungerer som det centrale system, som er let tilgængeligt for alle med alle de relevante informationer på kunder og leverancer.

Hvilke informationer lagres i systemet?

Dialog Manager er virksomhedens kollektive hukommelse, dvs. samtlige kontrakter, tilbud og korrespondance bliver gemt i systemet. Når en kunde ringer ind med spørgsmål, så ved vi med sikkerhed, at enhver medarbejder kan finde de rette svar i Dialog Manager. Brugervenligheden er også en bonus i den sammenhæng.

Hvad skal fremtidens Modul Transport kunne?

Den skal kunne yde endnu bedre service. Fagligt og forretningsmæssigt men selvfølgelig også være mere konkurrencedygtig. Høj personlig og individuel service vil holde på kunderne - også i fremtiden. Og vi har fundet værktøjet til at kunne gøre dette - også i fremtiden.



MODUL 
TRANSPORT

