

STAR COOPERATION®

Your Partners in Excellence

EXPERTEN FÜR
**AFTER
SALES**



SALES

HEUTE SCHON WISSEN,
WAS KUNDEN MORGEN WOLLEN

AFTER
SALES

WACHSTUM UND GEWINN
DURCH SERVICE STEIGERN

FAHRZEUG-
ELEKTRONIK

ZUNEHMEND KOMPLEXE
ELEKTRONIK BEHERRSCHEN



NACH DEM KAUF IST VOR DEM KAUF

Seit unserer Gründung im Jahr 1997 begleiten wir unsere Kunden in zahlreichen Projekten in After Sales, Fahrzeugelektronik und Sales. Darüber hinaus bieten wir Beratungs- und Umsetzungslösungen in den Bereichen Technik, Logistik sowie Digital Business.

Unternehmen unterschiedlichster Größe und Branchen profitieren von unseren interdisziplinären Experten-Teams und gruppenübergreifenden Synergien. Neben Know-how und langjähriger Erfahrung teilen wir ganz besondere Werte: Verantwortung, Kompetenz und Leidenschaft.

Nach dem Kauf ist vor dem Kauf. Wer heute Kunden nicht nur für sich gewinnen, sondern sie nachhaltig an sein Produkt, seine Dienstleistung, seine Marke binden will, kommt am Thema After Sales nicht mehr vorbei. Hier schlummert ein enormes Potenzial, es warten aber auch zahlreiche Herausforderungen für Prozesse und Geschäftsmodelle. Wir unterstützen unsere Kunden mit den richtigen Service-Konzepten gepaart mit der passenden Umsetzungskompetenz.

YOUR PARTNERS IN EXCELLENCE



SERVICE- VERMARKTUNG

Klassische Werbemaßnahmen reichen oftmals nicht mehr aus, um die Kunden langfristig an das Unternehmen zu binden. Nur wer seine Kunden am besten kennt, kann seine Produkte und Services optimal zusammenstellen und die Kommunikation treffsicher gestalten. Strategisch aufgesetzte, wohldosierte und vor allem konstante Aktivitäten erzielen echte Erfolge. Wir zeigen Ihnen neue Serviceprodukte und Servicedienstleistungen, um Ihr After Sales-Geschäft aktiv zu gestalten. Dabei geht es darum, den Kundenservice erlebbar zu machen, denn der Kunde steht im Mittelpunkt.

Wir haben die richtigen Werkzeuge und Tools an der Hand, um Sie fachmännisch zu unterstützen.

VERTRIEB & POINT OF SALE

Die richtigen Lösungen zu haben, darauf kommt es beim Point of Sale wirklich an. Der Schlüssel Ihres Erfolgs liegt in der Erstellung und Umsetzung von Vertriebskonzepten und Produktpräsentationen im Retail. Wir kennen den Handel und die Märkte.

Wir stehen Ihnen von der Retail- und Servicekonzeption über die Bereitstellung des Kundensupports bis hin zur technischen Dokumentation zur Seite.





STRATEGIE- ENTWICKLUNG

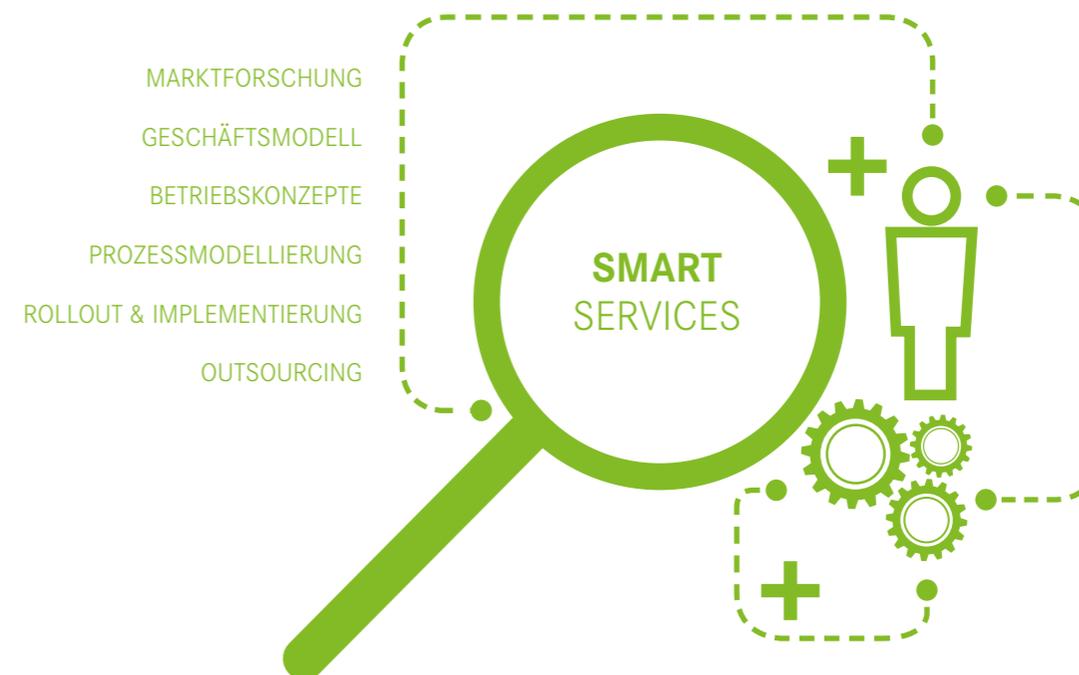
Ihr Unternehmen ist erfolgreich, die Unternehmensziele werden erreicht und dennoch haben Sie das Gefühl: Da geht noch was! Der Druck, am Markt stets mithalten, innovativ zu sein und Trendthemen rechtzeitig zu erkennen und umzusetzen, bindet die gesamte Kapazität Ihrer Experten. Dass man dabei manchmal den Blick für das große Ganze verliert oder einfach nicht dazu kommt, Prozesse nachzuziehen, Strukturen zu verbessern oder neue Technologien einzuführen, ist verständlich. Holen Sie sich Beratungskompetenz ins Haus und lassen Sie sich helfen.

Wir unterstützen Sie dabei, Ihre Geschäftsfelder weiterzuentwickeln. Unsere Berater analysieren, optimieren und verbessern Ihre Preisstrategie oder Garantie- und Gewährleistungsprozesse und helfen Ihnen dabei, Ihre Erfolge nachhaltig zu sichern.

GESCHÄFTS- MODELLE

Klassische Kundendienstprozesse reichen heute nicht mehr aus. Es geht darum, proaktiv bzw. präventiv auf Informationen des Produkts zu reagieren - noch bevor der Kunde merkt, dass beispielsweise der Betrieb seiner Maschine gestört ist. Außerdem müssen vorhandene Prozesse optimiert und günstiger werden. Genau hier greift der Smart Service-Prozess. Wir setzen Smart Services als strategisches Konzept gezielt und bewusst ein, um daraus Vorteile für Ihr Unternehmen zu erzielen. Denn mit Smart Services können Sie Ihren After Sales-Service effizienter und effektiver gestalten und somit Ihren Kunden eine völlig neue Art von Dienstleistung anbieten.

Wir unterstützen Sie dabei, die Prozessveränderungen in Ihrem Unternehmen umzusetzen und die Reorganisation zu gestalten. Mit uns gemeinsam haben Sie die Nase vorn.





DIGITALISIERUNG UND KUNDEN- BEZIEHUNGEN

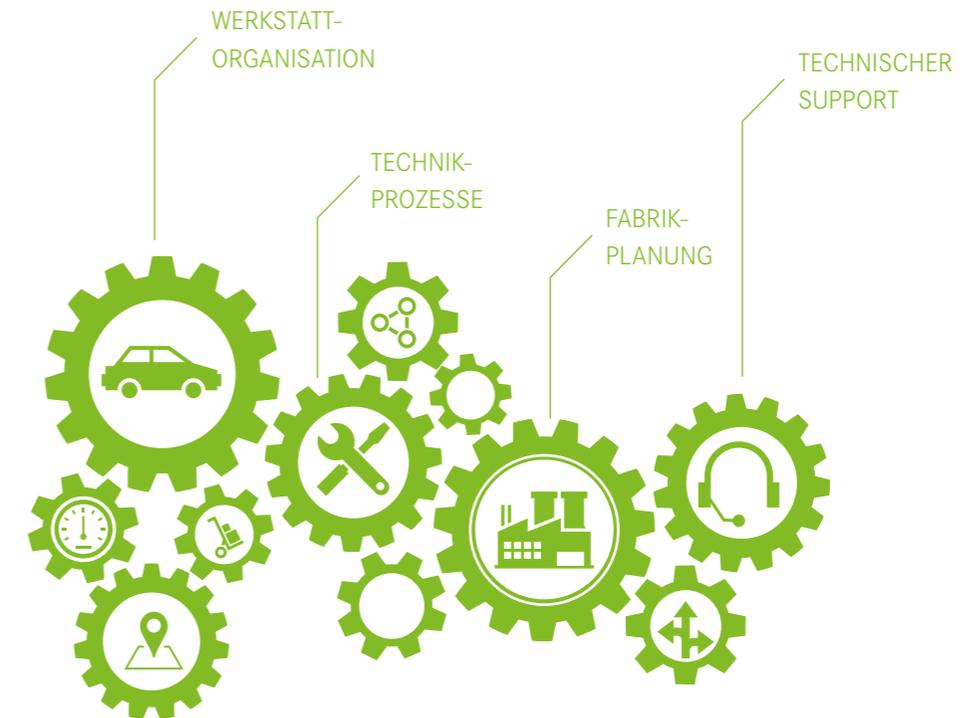
Der geldwerte Nutzen (ROI) von Kundendaten-Management ist belegbar. Intelligente IT-Lösungen und Marktforschung generieren und analysieren Daten auf Basis systematischer und wissenschaftlicher Methoden. Daraus werden weitergehende Informationen interpretiert und Handlungsempfehlungen für das Produkt- und Serviceportfolio formuliert. Sie müssen nicht nur den Markt kennen und wissen, was Ihre Kunden wollen. Wir erheben für Sie alle relevanten Daten und bieten Ihnen Entscheidungshilfen für Ihre Unternehmensbereiche.

Wir leiten für Sie konkrete Handlungsempfehlungen ab, wie Sie Ihre Produkte und Leistungen am Markt erfolgreich positionieren, vermarkten und weiterentwickeln können.

SERVICE- TECHNIK

Die Bedeutung innovativer Dienstleister steigt weiter an. So sind beispielsweise eine reibungslose Werkstattorganisation, effiziente Technik- und Produktionsprozesse, aber auch eine sorgfältige Fabrikplanung Basis für Ihren Erfolg. Unsere Fachleute unterstützen Sie bei Ihren Anliegen und begleiten Sie bis hin zum technischen Support Ihrer Servicebetriebe. Im Fokus steht dabei vor allem der After Sales-Loop-Back. Erkenntnisse, die wir aus dem Service gewonnen haben, führen wir zurück und verwerten sie im Rahmen des Produktentwicklungsprozesses für Sie. „Reparieren statt Tauschen“ – unsere Ingenieure entwickeln für alle Phasen im Product-Lifecycle-Management Ihres Produktes ganz neue Möglichkeiten.

Profitieren Sie von unseren Erfahrungen in zahlreichen Projekten.





ERSATZTEIL- MANAGEMENT

Wenn Unternehmen in Zeiten der Globalisierung international tätig sind, steht auch der After Sales-Bereich vor großen Herausforderungen. Denn nicht nur Originalprodukte, sondern auch Ersatzteile müssen zur richtigen Zeit und mit der richtigen Qualität am richtigen Ort sein, um dem Kunden den Service zu bieten, den er erwartet. Das erfordert ein ausgefeiltes, nachhaltiges Logistiksystem, das die zahlreich beteiligten Akteure einbezieht und die Prozesse innerhalb der Logistikketten mit innovativen Lösungen optimiert.

Wir beraten Sie in all Ihren Logistikprozessen, entwickeln individuelle Logistikkonzepte für Ihr Ersatzteil-Management und unterstützen Sie bei der praktischen Umsetzung. Wir helfen Ihnen, alle Potenziale Ihres Ersatzteil-Geschäfts auszuschöpfen!

UNSERE REFERENZEN

3M • 5Stern • ABB Automation • AFT Atlas Fahrzeugtechnik • Aircabin • Aksys • Alpine Electronic
 Apple • Audi • AXITECmig • Behr • BERU • BKK • BMW • Bosch Thermotechnik • Bosch • BRABUS
 BSA Motorsport • Canyon Bicycles • Carl Zeiss • CeramTec • CiS ELECTRONIC • Continental • Conveyors
 Daimler • DC Aviation • DEKRA • Delphi Automotive Systems • DENSO Automotive Deutschland
 Deutsche Flugsicherung • Deutsche Rentenversicherung • Deutsches Rotes Kreuz • dm-drogerie markt
 Dodge • Dornier • Dräxlmaier • Dynamic Cars and Mobility Services • EDAG • ETAS • Europages
 EvoBus • Exxon • Faurecia Abgastechnik • Federal Mogul • Fein • Festo • FEV Engine Technology
 Ford Hebling • Franckh-KOSMOS Verlag • Gärtner + Klinger • Glien • Hansgrohe • Harman Automotive
 Systems • Hertha BSC • Hirschmann Car Communication • Hoffmann + Krippner • Honeywell • Horiba
 IBM • ICW • Intellicom • Intersport • Ipetronik • Isimat • ISOLOC • Jeep • Johnson Controls OSNY Fran
 Kayten Technologies • Lear Corporation • LuK • Magna Steyr • Marketing und Tourismus Waiblingen
 Maybach • McLaren • Mentor.Net • Mercedes-AMG • Mercedes-Benz • Mitsubishi • Modine • Motorola
 Movianto • MSI Motor Service • Munich Re • Novartis Pharma • PhoenixContact • Piriyahpong • Porsche
 reinisch • Schefenacker Vision • Schwaben Förderanlagen • Sidler Automotive • Siemens • Siemens Health
 Care • smart • Soehnle Professional • Stadt Böblingen • Telemotive • Tognum/MTU • Toll Collect
 TRUMPF • Viega • Voith • Volkswagen • Wohnstätten Sindelfingen • Wollschläger • Yello Strom • ZF

UNSERE BRANCHEN

Automobil • Bahn- & Schienenverkehr • Baustoffzulieferer • Chemie • Energieversorgung
 Erneuerbare Energien • Handel • Haushaltsgeräte • Hightech • Konsumgüter • Landmaschinen & -technik
 Lebensmittel • Logistik & Transportwesen • Luft- & Raumfahrt • Maschinen- & Anlagenbau
 Medizintechnik • Pharma • Telekommunikation

STAR COOPERATION GmbH

Die STAR COOPERATION ist zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2008.

Otto-Lilienthal-Straße 5 | 71034 Böblingen | Telefon +49 (0)7031 6288-300 | www.star-cooperation.com

Böblingen | Berlin | Bremerhaven | Fellbach | Frankfurt | Göppingen | Karlsruhe | München | Neu-Ulm | Sindelfingen | Wolfsburg
Atlanta | Barcelona | Johannesburg | Madrid | Peking | Shanghai | Zug