



SHORE CASE STUDY

ICE AESTHETIC

Mit SHORE hat ICE AESTHETIC seine Terminausfallquote bereits um 10% reduziert. Dank des qualitativ hochwertigen Services konnten sie ihre Kundenzufriedenheit um 100% steigern. Die Terminverwaltung wurde durch SHORE zu 100% vereinfacht.



„Mich überzeugte SHORE als Komplettpaket, das sich durch einen hervorragenden Kundensupport auszeichnet“

Haluk Eryilmaz, Head of Marketing and Sales
ICE AESTHETIC, Berlin



ÜBER ICE AESTHETIC

ICE AESTHETIC ist der Premiumanbieter für Kryolipolyse in Berlin und Brandenburg. Das Unternehmen zählt aufgrund der Qualität und Erfahrung, von mehr als 600 durchgeführten Behandlungen pro Jahr, zu den führenden Anbietern der Kryolipolyse. Bereits zwei deutsche Filialen, sowie eine weitere in Barcelona werden unter dem Label ICE AESTHETIC geführt. In den Filialen wird die in Harvard entwickelte Technik der Kryolipolyse angewandt. Diese bietet den Kunden die Möglichkeit, Fett zu verlieren, ohne Sport machen zu müssen.

Besonders Berufstätige profitieren vom Angebot des Instituts. Mit langen Öffnungszeiten, einem herausragenden Kundenservice und zeitschonender Technik bietet ICE AESTHETIC ein Komplettpaket, mit dem sich Kunden nicht nur rundum wohl fühlen, sondern auch ein perfektes Ergebnis für ihren Körper erzielen.

Haluk arbeitet seit einem Jahr für ICE AESTHETIC als Head of Sales and Marketing. Für ihn stehen besonders die Kundenzufriedenheit und das Controlling des Unternehmens im Vordergrund

und. Zudem ist Haluk für die Corporate Company Sales und die SHORE-Schulungen im Unternehmen zuständig.

Momentan fokussiert sich das Unternehmen auf die Vergrößerung in der DACH-Region, sowie international in Spanien und der Türkei. Auch soll das Leistungsangebot mit neuen Techniken erweitert werden.

Außerdem hat ICE AESTHETIC das Exklusivrecht erhalten in der DACH-Region den Verkauf von medizinisch zugelassenen Kryolipolysegeräten zu leiten.

Name	ICE AESTHETIC
Branche	Gesundheit
Produkt	SHORE CRM, Online Booking, Network
Land	Deutschland
Stadt	Berlin
Größe	7 Mitarbeiter

DIE HERAUSFORDERUNG

Als Haluk in das Unternehmen einstieg, fiel ihm besonders auf, dass die Kundendatenbank stiefmütterlich behandelt wurde. Die Daten wurden in einer einfachen Excel-Tabelle eingetragen. Diese war schlecht geordnet und bot nur umständlich einen Überblick der einzelnen Kunden.

Zudem war das händische Eintragen der Daten nicht nur zeitaufwändig, sondern auch umständlich für die Mitarbeiter. Dieses Vorgehen hatte auch zur Folge, dass die Tabelle fehleranfällig war. Ein einfaches Verrutschen in der Zeile konnte die Daten von zwei Kunden verfälschen.

Es war weiterhin schwierig einen Überblick über die bereits

vorhergegangenen Termine von Kunden zu behalten. Auch die Anmerkungen für Mitarbeiter über Informationen oder medizinische Besonderheiten der Kunden wurden für alle in einer einzigen Tabelle geführt.

Erschwerend kam hinzu, dass die Kunden manuell an ihre Termine erinnert werden mussten. „Wir mussten unseren Kunden hinterherlaufen. E-Mails schreiben, sie anrufen und dann doch darauf hoffen, dass sie ihre Termine wahrnahmen.“

Diese Schwierigkeiten waren nicht mit den hohen Zielen von ICE AESTHETIC im Bereich des Kundenservice zu vereinbaren.

→ Unpraktische Kundenkartei

→ Fehleranfällige Kundendaten

→ Fehlender Termin-Überblick

→ Keine automatischen Terminerinnerungen

DIE LÖSUNG

Bereits in seinem vorherigen Unternehmen hat Haluk SHORE als CRM-Software eingeführt und von den Vorteilen profitiert. Deshalb hat er sich auch bei ICE AESTHETIC dafür eingesetzt, SHORE zu nutzen. ICE AESTHETIC nutzt jetzt die Vorzüge der Kundendatenbank ([SHORE CRM](#)), des digitalen Terminkalenders ([SHORE Online Booking](#)) und der Vernetzung in den Partnernetzwerken von [SHORE Network](#).

Dank der Kundendatenbank können jetzt endlich alle Stammdaten der Kunden aufgenommen und übersichtlich in einer einheitlichen Maske dargestellt werden. Die Daten können nicht nur stationär in der Filiale, sondern auch von unterwegs aus über die [SHORE Business App](#) angezeigt werden. Über die App können alle Mitarbeiter die Kunden sofort mit einem Anruf oder einer Nachricht kontaktieren.

Weiterhin können die Termine über die [SHORE Business App](#) mobil verwaltet und bearbeitet werden. „Mit der App können alle Mitarbeiter bereits morgens ihren Terminplan einsehen und ihren Tag im Voraus planen.“ Dank den Schichtplänen können die Termine gleich in die von den Mitarbeitern freige-

gebenen Zeiträume eingetragen werden. Dadurch wird Zeit gespart, die früher durch Absprachen und Nachschlagen von Arbeitszeiten verloren ging.

Für Haluks Arbeit im Controlling sind vor allem die Statistiken von SHORE eine Erleichterung. SHORE kann ihm die relevanten Daten über die Terminbuchungsquote, die gebuchten Leistungen, die Anzahl der Nachsorge- und Kulanztermin-Buchungen, sowie die verschiedenen Leistungen pro Kunde liefern.

„Besonders positiv ist, dass sich SHORE ständig weiterentwickelt. Ich sehe, dass sich das Produkt immer wieder verbessert und mehr Funktionen bietet, die uns unterstützen und helfen, unser Unternehmen weiter voranzubringen.“

Durch die Einführung von SHORE bei ICE AESTHETIC hat Haluk nicht nur die Arbeiten des Controllings filialübergreifend auf ein Niveau gebracht, sondern auch dem Unternehmen geholfen, seinen hohen Qualitätsanspruch auf den Kundenservice und die Unternehmensstruktur zu übertragen.

→ Terminverwaltung über SHORE Business App

→ Kategorisierung der Kunden in SHORE CRM

→ Statistiken der einzelnen Filialen

→ Kontinuierlich neue Produktfeatures von SHORE

→ Personalisierte Terminbestätigungen



„SHORE macht meine Arbeit im Controlling einfacher, da ich Filialübergreifend den Erfolg von ICE AESTHETIC prüfen kann.“

DAS ERGEBNIS

100%

Vereinfachung der Terminverwaltung.

10%

Reduzierung der Terminausfallquote.

100%

Steigerung des Kundenservice und der Kundenzufriedenheit.

DEMO ANFORDERN