



Lösungen für erfolgreiches Beschwerdemanagement

Steigern Sie Ihre Servicequalität und Kundenbindung:

- mit der richtigen Software Kundenbeschwerden aktiv bearbeiten
- systematisch Kundenzufriedenheit erzeugen und sichern
- lernen, was Kunden erwarten
- Qualitätsstandards entwickeln, messen und überwachen
- Unternehmensprozesse qualitätsorientiert steuern



Aktives Beschwerdemanagement – die Strategie zur Kundenbindung

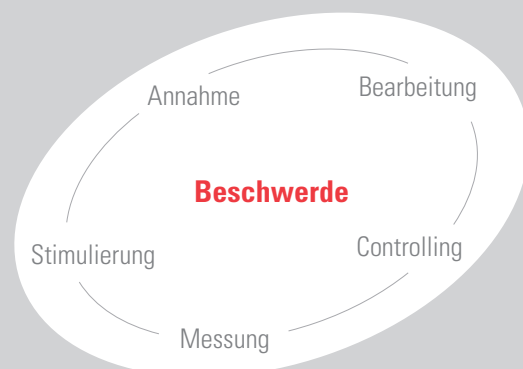
Unternehmen streben eine möglichst hohe Kundenzufriedenheit an. Doch Qualitätsmängel und Fehler lassen sich nicht immer ausschließen. Hinzu kommen sich ändernde Kundenerwartungen und Marktanforderungen, die permanenten Wandel und zeitgerechtes Handeln verlangen. Ein Glücksfall, wenn sich Kunden und Geschäftspartner bei Unstimmigkeiten beschweren. Denn wer Beschwerden richtig nutzt, erhöht die Loyalität. Kunden, die mit der Beschwerdebearbeitung zufrieden sind, wählen die Leistungen des Unternehmens häufiger als Kunden, die sich nie beschwert haben.

Beschwerden liefern zudem wichtige Informationen für den Qualitätsverbesserungsprozess, die es zu sammeln und zu nutzen gilt. Aktives Beschwerdemanagement ist somit integraler Bestandteil jeder Customer Relationship Management-Strategie.

Für die praktische Umsetzung der Kunden- und Qualitätsprozesse im Unternehmen hat TietoEnator die Softwarelösungen b.better für das Beschwerdemanagement und b.active für die gezielte Qualitätssicherung entwickelt. Die in zahlreichen Projekten gesammelten fachlichen und technologischen Erfahrungen bildeten die Basis für Konzept und Umsetzung.

b.better und b.active stellen die charakteristischen Prozesse und Funktionen des aktiven Beschwerdemanagements bereit und unterstützen die Erreichung der grundlegenden Ziele

- Stabilisierung und Stärkung der Bindung Ihrer Kunden
- aktive Nutzung der Beschwerdeinformationen im Rahmen Ihres Servicemanagements



Der Beschwerdemanagement-Regelkreis führt zu stabileren und intensiveren Kundenbeziehungen.

b. better
b. active

b.better – für aktives Beschwerdemanagement

b.better ist eine Softwarelösung für aktives Beschwerdemanagement. Die Software unterstützt die Arbeitsschritte Kundenerfassung, Beschwerdeerfassung, Kategorisierung, Bearbeitung, Auswertung und Analyse. Darüber hinaus ermöglicht b.better das ökonomische und aufgabenbezogene Controlling des aktiven Beschwerdemanagements.

Charakteristische Merkmale sind:

- passende Informationsstrukturen für die systematische Erfassung aller Informationen eines Beschwerdefalles und darüber hinausgehende Kundenanliegen
- optimale Unterstützung durch kundenspezifische Stammdaten (Kontaktpunkte, Anliegenarten, Bezugsbereiche, Kategorien, Argumente)
- logische Steuerung des Bearbeitungsprozesses mit festlegbaren Verantwortlichkeiten und Terminvorgaben nach den Prinzipien des Prozessmanagements
- Sicherstellung der externen und internen Kommunikation durch kontextsensitive Texte (Eingangsbestätigung, Zwischenbescheid, Endbescheid) und durch die Abbildung der Organisationsstruktur
- Überwachung der Einhaltung von Bearbeitungsstandards durch integrierte Systeme für Kommunikation, Mahnwesen und Eskalation
- Integration gängiger Text- und Tabellenverarbeitungstools, Anbindung an gängige Kommunikationssoftware
- reine Browserlösung zur verteilten oder dezentralen Erfassung und Kategorisierung von Anliegen
- detaillierte quantitative und qualitative Auswertungen
- Unterstützung bei der Kennzahlenberechnung im Rahmen des Beschwerdemanagement-Controllings

b.better hilft Anwendern bei der effizienten und erfolgreichen Umsetzung von aktivem Beschwerdemanagement.



Die Kundenanliegen werden über die Kategorisierung auswertbar. Diese erfolgt nach dem Schema: Kontaktpunkt, Art des Anliegens, Bezugsbereich, Kategorie. Nachfolgend startet der Bearbeitungsprozess.

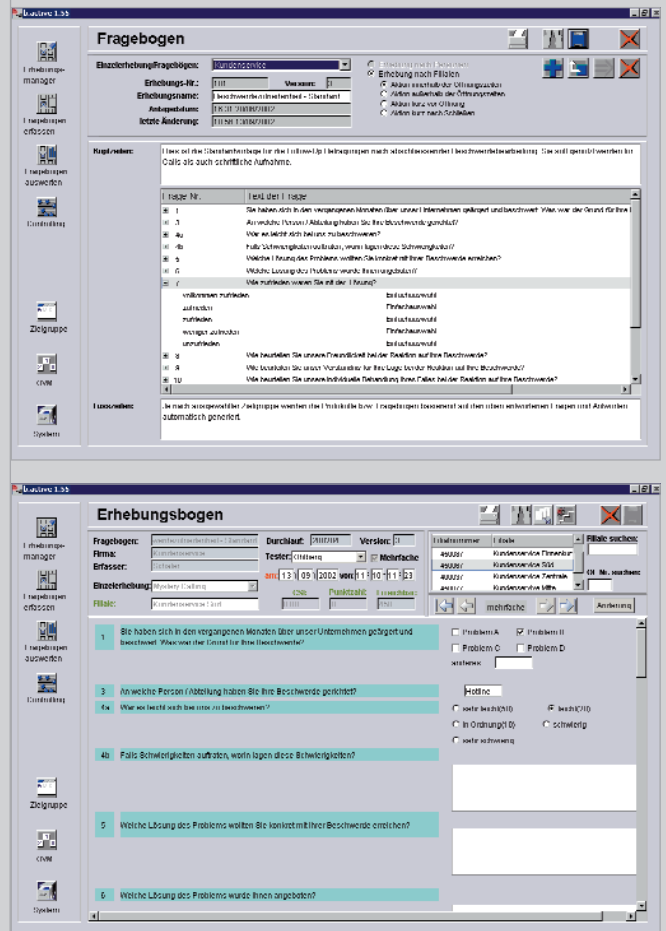
b.active – für gezielte und geplante Qualitätssicherung

b.active ist eine Softwarelösung zur Analyse und Steuerung von Servicequalitätsstandards aus Kundensicht. Über Instrumentarien wie Mystery Shopping, Mystery Calling, Kunden- und Beschwerdezufriedenheitsbefragungen werden zuvor definierte Leistungsstandards mit b.active systematisch überwacht. Die aufbereiteten Informationen können dabei direkt im Qualitätsverbesserungsmanagement eingesetzt werden. Auf Schwächen in der operativen Servicequalität kann so gezielt und schnell reagiert werden.

Grundlegende Funktionen und charakteristische Merkmale von b.active:

- flexible Erstellung, Bearbeitung und Bereitstellung von Beurteilungs- und Fragebögen
- Möglichkeit, die Antwortalternativen gemäß zugrunde gelegter Qualitätsnormen zu gewichten
- automatische, nach Art des Fragebogens generierte Erfassungsmaske
- mandantenfähige Administration von Fragebögen und Zielgruppen
- integrierte Zielgruppenverwaltung
- bewährte Auswertungsstrukturen für die Berechnung von Servicequalitätsstandards sowie für Mängellisten, Periodenvergleiche etc. mit der Möglichkeit der flexiblen Anpassung
- Anbindung an gängige Kommunikationssoftware zur Unterstützung des schnellen Reportings
- Unterstützung bei der Nutzung der Ergebnisse für die Steigerung und Aufrechterhaltung der Servicequalität
- Grundlagen für die Definition, Initiierung, Abwicklung und Überwachung von Qualitätsverbesserungsmaßnahmen

Die erfolgreiche Einführung und Beurteilung von Servicequalitätsstandards wird durch den Einsatz von b.active maßgeschneidert unterstützt.



Fragebögen lassen sich mit Hilfe verschiedener Erfassungsmasken leicht erstellen und ändern. Die zugehörigen Erhebungsbögen werden vom System automatisch generiert und zur Erfassung der erhobenen Daten in Form von Masken zur Verfügung gestellt. Nach der Eingabe der Daten werden die erreichte Punktzahl und der Servicequalitäts- bzw. Kundenzufriedenheitsindex errechnet.

Auf dem Weg zum Kunden



– mit der richtigen Software

b.better und b.active sind Java-Anwendungen. Auf den Benutzerarbeitsplätzen erfolgt der Zugriff über eine Java-Laufzeitumgebung nach dem Prinzip 'no code on the client'. Alternativ wird eine browserbasierte Oberfläche angeboten. Ein zentraler Server stellt b.better und b.active bereit, während die Kunden-, Anliegen- und Prozessdaten sowie der gesamte Programmcode in einer relationalen Datenbank vorgehalten werden.

Die moderne 3-Schicht-Architektur garantiert die Skalierbarkeit der Lösung von hunderten bis zu zehntausenden Beschwerden sowie die Erweiterbarkeit von wenigen Arbeitsplätzen bis hin zum konzernweiten Einsatz. Darüber hinaus minimiert sich der Wartungsaufwand durch die zentrale Anwendung und Datenbank. Die Integration von b.better und b.active in operative und dispositive Unternehmenssysteme wie Bestandsführung oder Dokumentenmanagement wird optimal unterstützt.

– mit der richtigen Strategie

TietoEnator konzipiert und realisiert seit über 15 Jahren Prozesse und Systeme für das aktive Management der Kundenkommunikation. Unsere Dienstleistungen reichen von der branchenspezifischen Beratung und Planung der Organisation und Geschäftsprozesse über die Auswahl, Anpassung und Integration aller notwendigen systemtechnischen Komponenten bis hin zur Wartung und Betreuung der Lösungen.

TietoEnator unterstützt Sie gerne in allen Phasen durch tiefes Knowhow in den fachlichen und systemtechnischen Aufgaben. Expecten Sie von uns moderne, auf Ihre individuellen Anforderungen zugeschnittene und umfassend integrierte Lösungen.



Jeder Umsetzungsprozess für aktives Beschwerdemanagement ist individuell. Typischerweise durchlaufen Projekte diese Phasen.

TietoEnator – gestalten wir Ihre Zukunft gemeinsam

TietoEnator ist ein internationaler Beratungskonzern und IT-Dienstleister mit ca. 12.000 Mitarbeitern in 19 Ländern. Als Folge der finnisch-schwedischen Herkunft ist die Unternehmenskultur geprägt von Offenheit, Kommunikation und Innovation.

Mit sechs Standorten in Deutschland und der Schweiz bietet TietoEnator seinen Auftraggebern die erforderliche Kundennähe und individuelle Betreuung. Als Konzerntochter sind wir in der Lage, Großprojekte zu realisieren, Generalunternehmenschaften zu übernehmen sowie die volle Verantwortung für Projekttermine und -kosten zu tragen.

Unsere langjährigen Kundenbeziehungen, besonders in den technologisch häufig führenden nordeuropäischen Ländern, sind der Beleg für die erfolgreiche Zusammenarbeit mit den namhaften Großunternehmen in den Branchen Banken, Versicherungen, Telekommunikation, Logistik sowie Reise und Touristik.

Gern präsentieren wir Ihnen unsere Lösungen für erfolgreiches Beschwerdemanagement in einem persönlichen Gespräch.

Nehmen Sie Kontakt auf!



TietoEnator

Dr. Carsten Hanewinkel

Overstolzenstraße 2a

50677 Köln

Telefon: +49 (0) 221-336 30-0

Fax: +49 (0) 221-336 30-30

E-Mail: Carsten.Hanewinkel@TietoEnator.com

Internet: www.TietoEnator.de

TietoEnator^{TE}

Building the Information Society