

ConSol Success Story

CONSOL CM IM CUSTOMER CARE

EP:Netshop
Electronic Partner

Kunde

EP:Netshop GmbH, Düsseldorf

Branche

Online-Handel


Webseite

www.ep-netshop.de

Lösung

ConSol  CM

Überblick

Bearbeitung aller eingehenden Mail-Anfragen im zentralen Kundencenter mit ConSol  CM:

- Reklamationsmanagement
- Bestellungsmanagement
- Produktanfragen

Nutzenaspekte

Effizienzsteigerung und Qualitätsverbesserung:

- Anfragen von Kunden lösen automatisch einen Prozess aus
- Koordinierte, strukturierte Arbeitsprozesse
- Reduzierung des Zeitaufwandes pro Auftrag um 50%

Intelligentes Call-Management bei EP:Netshop

EP:Netshop bietet ein Sortiment von über 4.000 Produkten aus der Consumer Electronic. 560 EP:Händler in ganz Deutschland sind derzeit an den **Multi-channel-Online-Shop** der Verbundgruppe Electronic Partner angeschlossen und in alle Geschäftsprozesse von EP:Netshop eingebunden.




Die Herausforderung:

In der zentralen Kunden-Beratungsstelle nahm die Beantwortung der Kundenanfragen aufgrund der schnell anwachsenden Zahl von Mail-Kontakten immer mehr Zeit in Anspruch und machte die Einführung eines Call-Management-Systems erforderlich.

Die Anforderung:

- Zeitnahe, prozessgestützte Erfüllung der Kundenwünsche
- Koordination der Kundenanfragen
- Lückenlose Dokumentation der Anfragen und Ergebnisse
- Einfache Handhabung, schnelle Bedienbarkeit und Einsatzfähigkeit
- Verbesserung des Ablaufes und der Transparenz in den Kundenprozessen


Die Lösung:

Einführung der komplett in Java geschriebenen Helpdesk-Software ConSol  CM zur Bearbeitung aller eingehenden Mails: Nach dreimonatiger Testphase wurde die E-Commerce-Datenbank von EP:Netshop auf den künftigen Betrieb von ConSol  CM vorbereitet. ConSol  führte eine halbtägige Schulung für die Mitarbeiter im Kundencenter und eine zweitägige Workflow-Schulung für die Administratoren durch.

Darüber hinaus unterstützte ConSol  bei der **Installation der Updates** und bei der **Anpassung des Systems an die Geschäftsprozesse des Shops**, z.B. bei der Erstellung von Mail-Formularen. **Workflows** z.B. für Produktanfragen oder Retouren können in ConSol  CM einfach erzeugt werden. Dadurch lässt sich das System bei Bedarf problemlos an veränderte Aufgaben anpassen und immer wieder erweitern.

"Wir haben uns für ConSol  CM entschieden, weil uns diese Lösung einen günstigen Einstieg in ein **modernes, effizientes Kundenmanagement** ermöglicht. Die Software ist problemlos skalierbar, so dass sie **mit unserem Firmenwachstum Schritt hält.**"

*Dr. Michael Krumpholz,
Geschäftsführer EP:Netshop*

Schon wenige Monate nach Einführung von ConSol  CM haben sich die Geschwindigkeit und Qualität, mit der Kundenanfragen und Bestellungen bearbeitet werden, extrem verbessert: **Der Zeitaufwand pro Auftrag hat sich halbiert.** Selbst bei kontinuierlichem Kundenwachstum konnte das Serviceniveau aufrecht erhalten werden.

ConSol  Software GmbH

Franziskanerstraße 38
D-81669 München
Tel.: +49(0)89-45841-100
Fax: +49(0)89-45841-111
info@consol.de
www.consol.de