

ConSol Success Story

CONSOL CM IM CUSTOMER SERVICE MANAGEMENT



Kunde

UniCredit Direct Services GmbH


Branche

Banken


Webseite

www.directservices.unicredit.eu

Lösung

ConSol  CM

Überblick


UniCredit Direct Services bearbeitet alle Anfragen im Kundensupport mit der Customer-Service-Management-Lösung ConSol  CM.

Nutzenaspekte



- Höchste Integrationsfähigkeit, Verfügbarkeit und Skalierbarkeit
- Intuitive Benutzeroberfläche: geringer Schulungsaufwand
- Schnelle Suche in der Wissensdatenbank
- Maßgeschneidertes Reporting

UniCredit: Schnelle Bearbeitung von Kundenanfragen



UniCredit Direct Services, die Customer Care Tochter der UniCredit Bank AG, vertraut beim Kundenservice auf die **CRM-Lösung ConSol  CM**. Rund 50 Mitarbeiter sind in der Abteilung Customer Support beschäftigt und kümmern sich um alle telefonischen Kundenanfragen aus dem Online-Banking-Umfeld für Firmen- und Privatkunden, z.B. wenn ein Kunde Bedienungsprobleme beim hauseigenen Banking-Portal oder Schwierigkeiten mit der Anbindung von Banking-Software hat.

Das bisher genutzte System lief auf einer separaten Plattform und verursachte dadurch unnötige Betriebskosten. Eine Umstellung der zentralen Betriebssysteme hätte zudem ein teures Update erfordert. Daher machte sich die IT-Abteilung auf die Suche nach einer kostenneutraleren Lösung. Die Entscheidung fiel auf ConSol  CM: Die CSM (Customer Service Management)-Lösung läuft im Cluster und erfüllt damit die modernsten Anforderungen an **Hochverfügbarkeit und Skalierbarkeit**.


ConSol  CM lässt sich über einen grafischen Business Process Editor exakt auf die Workflows und Abläufe des Kunden zuschneiden und flexibel auf geänderte Anforderungen anpassen. Dank ihrer **JEE-Konformität und Plattformunabhängigkeit** hat sich die Software problemlos in die bestehende Systemumgebung eingefügt, der Betrieb und auch die Kosten einer separaten Plattform sind damit hinfällig geworden. Die Kundendaten wurden aus dem zentralen Host-System der Bank automatisiert in ConSol  CM überspielt und dort als Kundendatensätze angelegt. Einmal pro Nacht erfolgt eine Synchronisation und Aktualisierung der Kundendaten.

Im Support selbst erleichtert ConSol  CM seit Jahresbeginn 2010 die tägliche Arbeit, z.B. durch die **Integration von Beschwerdemanagement**: Ein Support-Ticket kann nun per Knopfdruck in das Beschwerdemanagement-System exportiert werden. Auch die Schnellsuchfunktion in der **Wissensdatenbank** ist eine große Hilfe. Jeder Bearbeiter kann in ConSol  CM zudem Vorschläge für neue Lösungseinträge – so genannte Solution Tickets – machen, die von einem Freigabeteam geprüft und schließlich eingepflegt werden.

Nicht zuletzt ist das **Reporting** direkt auf die Bedürfnisse des Managements zugeschnitten: So lässt sich beispielsweise genau ermitteln, wie viele Tickets in einem bestimmten Zeitraum in einem bestimmten Fachbereich bearbeitet wurden, um daraus langfristige Qualitätsverbesserungen abzuleiten.

„Wir sind mit der Unterstützung durch die ConSol  -Experten mehr als zufrieden, sowohl bei der Beratung als auch der Umsetzung und Schulung. Die Flexibilität von ConSol  CM überzeugt uns jeden Tag aufs Neue. Aus diesem Grund werden wir die Lösung künftig noch in einem weiteren Geschäftsbereich einsetzen: im internen Helpdesk für unsere österreichischen Niederlassungen.“

*Niklas Wandpflug-Reiter, IT- und Projektmanager
bei der UniCredit Direct Services GmbH*

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