

ConSol Success Story

CONSOL CM IM SERVICE-MANAGEMENT

schufa

Wir schaffen Vertrauen

Kunde

SCHUFA Holding AG


Branche

Dienstleistung


Webseite

www.schufa.de


Lösung

ConSol  CM

Überblick

Rund 50 Servicemitarbeiter in Hannover und Hamburg bearbeiten in ConSol  CM monatlich etwa 14.000 Verbrauchervorgänge zu Daten, die bei der SCHUFA gespeichert sind.

Nutzenaspekte


- Transparenter Informationsfluss und kürzere Reaktionszeiten im Verbraucherservice
- Klar definierte Workflows, Zuständigkeiten und Eskalationsregeln
- Word-Vorlagen für Briefe und Faxe lassen sich ohne Medienbruch aus ConSol  CM öffnen
- Direkter Zugriff auf archivierte Unterlagen aus der elektronischen Verbraucherakte über Schnittstelle zum Dokumentenmanagementsystem
- Nachhaltige Verbesserung der Datenqualität durch Analysemöglichkeiten

SCHUFA: Leistungsstarker Verbraucherservice

Die SCHUFA pflegt einen Bestand von 384 Mio. Einzeldaten zu 64 Mio. Personen. Fragen, Informationen und Anmerkungen von Verbrauchern zu diesen Daten erreichen den Verbraucherservice per Post, Fax und auch über das Internet-Portal www.meineSchufa.de.






SCHUFA-Verbraucherservicezentrum

Bisher wurden diese Verbraucheranfragen auf Papier bearbeitet. Um jedoch die wachsende Zahl von Kontaktaufnahmen – insbesondere seit der Einrichtung des Internet-Portals – mit gleichbleibend guter Qualität und möglichst geringen Kosten bearbeiten zu können, entschied sich die SCHUFA für den Einsatz der **web- und workflowbasierten Servicemanagementlösung ConSol  CM**.

Mit Hilfe der leistungsstarken Workflow-Engine lassen sich die Arbeitsabläufe im SCHUFA-Verbraucherservice exakt in ConSol  CM abbilden. Jeder Verbrauchervorgang durchläuft jetzt als Service-Ticket mehrere Prozesse mit jeweils unterschiedlichen Servicemitarbeitern. **Klare Zuständigkeiten und Statusanzeigen** stellen dabei die zügige Prüfung und Abwicklung sicher. Zudem gibt es eine Schnittstelle zum Dokumentenmanagementsystem. So lassen sich alle Dokumente aus der

elektronischen Verbraucherakte mit dem Service-Ticket verlinken und per Klick einsehen. Übergaben zwischen den Verbraucherservice-Mitarbeitern verursachen damit keinen weiteren Aufwand.

Für die ständige Verbesserung der gespeicherten Daten sorgen schließlich **detaillierte Analysemöglichkeiten** in ConSol  CM: Informationen – etwa über die Bearbeitungsdauer eines Verbrauchervorgangs oder die Ursache von Fehlinformationen – helfen, Probleme in der Informationsübermittlung rasch zu identifizieren, zu beheben und für die Zukunft zu vermeiden – auch bei einem ständig wachsenden Datenbestand.

"ConSol  CM überzeugte uns mit seiner Anpassungsfähigkeit und der Möglichkeit, alle Verbrauchervorgänge ohne Medienbruch zu bearbeiten. Dadurch haben wir nicht nur die Serviceprozesse beschleunigt, sondern können dank der Analysemöglichkeiten in ConSol  CM die Qualität unseres Datenbestandes nachhaltig verbessern."

Holger Loos, Leiter der
SCHUFA-Verbraucherservicezentren

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