

## ConSol CM im Kundenservice

### Online-Videothek maxdome: Video & Service auf einen Klick



Kunde

maxdome

Branche

Medien

Webseite

www.maxdome.de

Lösung

ConSol CM für Customer Service Management

Überblick

Über eine eigens entwickelte Schnittstelle fließen alle Daten aus dem maxdome-Backend und Zusatzlösungen in ConSol CM zusammen und stehen den Servicemitarbeitern in Echtzeit zur Verfügung. Klare Workflows sorgen für Effizienz und höchste Servicequalität.

Nutzenaspekte

- Offenes schnittstellenkonzept führt sämtliche Daten in ConSol CM zusam
- Transparenz und intuitive Bedienbarkeit
- Wirkungsvoll: umfassendes Testen von Benutzeroberflächen
- Agile Weiterentwicklung des Systems

maxdome, ein Unternehmen der ProSiebenSat.1 Media AG, ist Deutschlands größte Online-Videothek und hat sich zur **Abwicklung des Kundenservices** für die Lösung ConSol CM entschieden. Damit steuert die Online-Videothek die Bearbeitung aller Kundenanliegen – von Anfragen über Beschwerden bis hin zu technischem Support, Kontosperrungen, Kündigungen, Mahnungen etc. Die Lösung bietet eine **schnelle, einfache und individuelle Betreuung der Kunden**. Dazu werden alle denkbaren Kanäle wie Post, Fax, E-Mail, Telefon und Online-Kontaktformular berücksichtigt.

In der Backend-Lösung von maxdome sind alle Kundendaten abgelegt und Zusatzlösungen wie ein Inkasso-System, eine Lösung zur Altersverifikation und ein Bezahlsystem angeschlossen. Um ConSol CM an dieses Backend anzubinden, programmierte ConSol eine neue REST-Schnittstelle – dank **offenem Schnittstellenkonzept** der Software kein Problem. Über die Schnittstelle werden alle Daten direkt in ConSol CM übertragen und dort zu einem Kundensatz angelegt: z.B. Kontaktdaten, Bankverbindung, gebuchte Pakete, Gutscheine und Einzelfilmabrufe. Alle Informationen stehen den Mitarbeitern im Kundendienst **in Echtzeit** zur Verfügung.

Für alle im Kundenservice eingehenden Anfragen legt ConSol CM automatisch ein Ticket an. Nur bei telefonischen Anfragen übernimmt dies der Kundendienstmitarbeiter. Über eine **klar gegliederte Maske** kategorisiert er nun die Art der Anfrage: Liegt ein technisches oder ein kaufmännisches Problem vor? Er wählt den Kunden aus, und ConSol CM ruft alle zugehörigen Daten aus dem Backend und den angeschlossenen Systemen auf. So hat der Kundendienstmitarbeiter einen **Überblick über die gesamte Kundensituation und -historie**. Anschließend stehen ihm eine große Auswahl passender Workflow-Aktivitäten zur Verfügung, die grafisch übersichtlich abgesetzt in einem Block neben den Kundendaten angesteuert werden können.

Um seinen Kundenservice flexibel an neue Anforderungen anzupassen und ihn kontinuierlich zu verbessern, überprüft maxdome z.B. anhand von Auswertungen, wo zusätzliche Funktionalitäten nötig sind oder wo sie Verbesserungen bringen können. **Solche neuen Anforderungen setzt das ConSol-Team agil um**: Es programmiert die neuen Features und spielt sie beim nächsten Update ein, ohne den Live-Betrieb zu stören.

„ Durch die agile Weiterentwicklung von ConSol CM optimieren wir unseren Service bei jedem Update. Unseren Kollegen im Call Center wird der Arbeitsalltag durch ConSol CM erleichtert: Schnell, übersichtlich, intuitiv zu bedienen und trotzdem alle Informationen auf einen Blick. “

Marc Rogge  
Leiter CRM & Customer Service bei maxdome