

ConSol CM im Customer Service Management

Finanzagentur des Bundes: Alle Informationen auf einen Blick



Kunde

Bundesrepublik Deutschland
Finanzagentur GmbH
(Finanzagentur des Bundes)

Branche

Finanzwesen

Webseite

www.deutsche-finanzagentur.de

Lösung

ConSol CM

Überblick

Der Customer Service der Finanzagentur wickelt das Beschwerde- und Kundenkontaktmanagement softwaregestützt mit ConSol CM ab und gewährleistet dadurch eine zentrale und qualitätsgesicherte Bearbeitung von Anfragen.

Nutzenaspekte

- Zentrale, qualitätsgesicherte Anfragebearbeitung
- Transparente Verwaltung von Kundenkontakt, Historie, Beschwerde- und Reklamationsstatus
- Hoher Service-Standard durch individuelle Prozesse
- Plattformunabhängige, ausbaufähige Lösung

Als zentraler Dienstleister ist die Finanzagentur für die Kreditaufnahme und das Schuldenmanagement des Bundes zuständig. Zwischenzeitlich gehören zusätzlich das Privatkundengeschäft mit Bundeswertpapieren sowie das Führen des Bundesschuldbuchs zu den Aufgaben der Gesellschaft. Um den enorm **gestiegenen täglichen Anfragen** im Customer Service gerecht zu werden, entschied sich die Finanzagentur für die Software-Lösung ConSol CM, mit der künftig alle Beschwerden und Prozesse im Kontext ihres Schuldbuchkontos abgewickelt werden.

Wichtig war für die Finanzagentur ein flexibles System, das einen schnellen Start erlaubt. Während der Pilotphase implementierte ConSol die Service-Management-Lösung ConSol CM inklusive der **Konfigurations-Datenbank** CM/Inventory. ConSol CM verwaltet dabei den Kundenkontakt und die Historie sowie den aktuellen Status einer Beschwerde oder Reklamation bei Service-Anfragen. CM/Inventory hingegen ist zuständig für relevante Komponenten wie Kunden und Schuldbuchkonten sowie weitere verschiedene Beziehungsausprägungen, darunter z.B. „Gläubiger“ oder „Bevollmächtigter“.

Ein wichtiges Entscheidungskriterium pro ConSol CM: der leistungsstarke Java-basierende Workflow-Editor, mit dem sich die Workflows bei der Veränderung von Geschäftsprozessen schnell, flexibel und unkompliziert anpassen lassen. Dies gewährleistet einen hohen Service-Standard durch individuelle Prozesse. Auch in komplexen Unternehmensstrukturen stellt ConSol CM einen **effizienten Informationsfluss** sicher und liefert auf Knopfdruck Antworten zu Reklamationsanliegen wie: Welcher Kunde hat welchen Vorgang gemeldet? Wie ist dessen Bearbeitungsstatus? Welcher Mitarbeiter bearbeitet den Vorgang derzeit und was werden die nächsten Arbeitsschritte sein?

Zudem verfügt ConSol CM über Software-gestützte **Eskalationsmechanismen**. Auch lassen sich zu jedem Vorgang E-Mails, Briefe oder Faxe hinterlegen, die per Mausklick abrufbar sind. So hat der zuständige Service-Mitarbeiter jederzeit Einblick in den bis dato erfolgten Kundenkontakt und kann im Eskalationsfall eingreifen.

ConSol begleitete das gesamte Projekt von der Beratung, Testphase und Produktivstellung bis hin zu Workflow-Anpassungen. In weniger als einem halben Jahr wurde der Produktivgang erfolgreich abgeschlossen.

„ Mit der neuen Software-Lösung lassen sich die komplexen Prozesse und Komponenten unseres Reklamations- und Kundenkontaktmanagements so abbilden, dass unsere Service-Mitarbeiter jederzeit bestens informiert sind und die Anfragen schnell bearbeiten können.“

Jörg Plinke
Bereichsleiter Privatkundengeschäft
in der Finanzagentur