

## ConSol CM im Customer Service Management

### WashTec AG: Ein Reklamationsmanagement, das sich gewaschen hat



#### Kunde

WashTec AG

#### Branche

Investitionsgüterindustrie

#### Webseite

www.WashTec.de

#### Lösung

ConSol CM

#### Überblick

Der Waschanlagenhersteller WashTec steuert neben dem IT-Helpdesk nun auch international seinen technischen Support mit der Software-Lösung ConSol CM.

#### Nutzenaspekte

- Beschleunigte und professionelle Reklamationsabwicklung
- Bedarfsorientierter Ausbau der Lösung möglich
- Wissensdatenbank unterstützt Erfassung und Nutzung von reproduzierbarem Wissen
- Gebündelte und transparente Informationen dank dreistufigem Kundendatenmodell

Die professionelle und schnelle Abwicklung von Reklamationen ist für die WashTec AG, den weltweit führenden Anbieter von innovativen Lösungen rund um die professionelle Autowäsche, ein unumgängliches Qualitätskriterium. Daher setzt das Augsburgener Maschinenbauunternehmen im internen Reklamationsmanagement auf die webbasierte Software ConSol CM – mit dem Ziel, **kurze Kommunikationswege** für technische Fragen und Anregungen zu gestalten. Die Behandlung von Fragen aus dem internationalen Servicefeld sollten in einem einheitlichen Workflow etabliert und mit der Software-Lösung unterstützt werden.

Großes Plus der ConSol-Lösung ist ihr modularer Aufbau: Getreu dem Motto „**think big, start small**“ lassen sich unterschiedliche Servicemodule schrittweise in die Servicemanagement-Lösung integrieren. Somit ist der Ausbau der Lösung in überschaubaren Projekten planbar. Zunächst entschied sich WashTec, die Serviceorganisation an den Second Level Support im Werk anzubinden. Dies erbrachte auf Anhieb eine verbesserte Geschwindigkeit bei der Abarbeitung von Anfragen. Danach wurden im zweiten Schritt die relevanten Fachabteilungen in das Supportsystem eingebunden.

Jede erfasste Reklamation, Ticket genannt, dokumentiert reproduzierbares Wissen. Um diesen wertvollen Datenpool auszuschöpfen, hat sich WashTec entschieden, auch die **ConSol Wissensdatenbank** zu implementieren. Sie ist mit sehr geringem Konfigurationsaufwand einsatzbereit und hilft den Mitarbeitern im Kundenservice, Anfragen und Probleme dank einer automatisierten Suche schnell zu lösen: Dem Servicemitarbeiter werden Musterlösungen angeboten, die als FAQs (Frequently Asked Questions) in der Datenbank gespeichert sind und dem Kontext des erfassten Problems entsprechen.

Die Umstellung auf ConSol CM erfolgte in mehreren Schritten: Zunächst hat ConSol gemeinsam mit WashTec Prozessabläufe für das Reklamationsmanagement anhand eines vordefinierten Regelkreises skizziert. Daraus wurde der Workflow abgeleitet und ein Pflichtenheft erstellt. Der standardisierte Ablauf einer Reklamation wurde in das System eingebunden und im Intranet implementiert. Die Definition und Einbindung der Supportprozesse ist anhand des **grafischen ConSol CM-Workflow-Editors** einfach möglich und umsetzbar.

WashTec setzt ein **dreistufiges Kundendatenmodell** ein: Dieses gliedert sich in Ansprechpartner (Kontakt), Location (Firma) und Mandant (IT-Helpdesk bzw. Service). Alle Informationen zu einem Servicefall sind dank ConSol CM gebündelt und transparent verfügbar. Dies bedeutet eine enorme Zeitersparnis, denn die Zahl der erforderlichen Arbeitsschritte reduziert sich erheblich.

„ Wir sind froh, den Schritt zu einem leistungsstarken internen Kommunikationsinstrument gegangen zu sein. Die Entscheidung für ConSol fiel dabei nicht schwer, da wir auf eine bestehende Basis aufbauen konnten. Wichtige Entscheidungskriterien waren für uns Komponenten, die wir schon im Helpdesk von ConSol schätzen gelernt haben, so z.B. die Eskalationsmöglichkeiten. “

Martin Rohde  
Leiter Technischer Service bei WashTec