

## ConSol CM im Customer-Service-Management

### EURO-LOG: zufriedene Kunden dank ConSol CM



#### Kunde

EURO-LOG AG

#### Branche

IT-Dienstleister, Logistik

#### Webseite

www.eurolog.com

#### Lösung

ConSol CM

#### Überblick

ConSol CM ermöglicht im Customer Support Center (CSC) des IT-Dienstleisters eine effizientere Bearbeitung von Kundenanfragen und bietet als einheitliche Kundenplattform höhere Transparenz und Kontrolle.

#### Nutzenaspekte

- Bearbeitungseffizienz durch klar definierte Prozesse
- Optimale Servicequalität: über Eskalationen SLAs genau einhalten
- Transparenz in allen Kunden-Daten und -Anfragen
- Minimaler Schulungsaufwand

Die EURO-LOG AG, mit Firmensitz in Hallbergmoos nahe dem Münchener Flughafen, ist einer der führenden Anbieter von IT- und Logistik-Dienstleistungen. Über 80 Mitarbeiter sorgen mit eigenen Rechenzentren, innovativen Applikationen und individuellen Anbindungen für eine durchgängige Effizienz logistischer Prozesse zwischen Lieferanten, Logistikdienstleistern, Handel, Industrie und Kunden. Ist der Kunde zufrieden, ist es der Dienstleister auch: **Professionelles CSM** sowie die schnelle und effiziente Bearbeitung von Kunden-Anfragen haben für EURO-LOG hohe Priorität. Daher setzt die Abteilung Customer Support Center (CSC) für die Kundenbetreuung bereits erfolgreich auf die webbasierte Software ConSol CM.

Für jeden Kundenvorgang existiert ein Ticket, das dank **klar definierter Prozesse** nur eine kurze Bearbeitungszeit erfordert. Die Workflows sind in ConSol CM hinterlegt und unterstützen dadurch das strukturierte Vorgehen. Als Dienstleister profitiert EURO-LOG besonders davon, dass keine Anfragen verloren gehen und vereinbarte Service Level Agreements (SLAs) eingehalten werden können.

Die Mitarbeiter von EURO-LOG hatten klare Vorstellungen, was ihre CSM-Lösung leisten sollte. Wichtig war zum einen eine **dreistufige Struktur** für die zu erfassenden **Kundendaten** nach Kundengruppe, Kunde und Ansprechpartner. Zum anderen sollten jedem Kunden die jeweils relevanten EURO-LOG-Produktkategorien zugeordnet werden können, um ein korrektes Reporting der Anfragen und Vorgänge („Tickets“) zu ermöglichen. Auch die Steuerung von Eskalationen über vordefinierte Ziel- und tatsächliche Lösungszeiten war für EURO-LOG entscheidend: Wird das SLA für eine Anfrage überschritten, ändert das Ticket seine Farbe; sobald 90 % der Lösungszeit verstrichen sind, verschickt das System zudem automatisch eine E-Mail. Dazu wurden die Lösungszeiten kundenspezifisch und in Abhängigkeit mit den vereinbarten Service Levels hinterlegt. Ein wichtiger Aspekt, da das Einhalten der SLAs über die Kundenzufriedenheit entscheidet.

Die Übernahme der Kundendaten aus dem alten System gestaltete sich sehr einfach, denn dank der offenen Schnittstellen von ConSol CM konnten die **Daten problemlos importiert werden**. Ebenso ließen sich alte Tickets in das Archiv übernehmen, die nun als Wissensdatenbank fungieren.

„ Wir haben uns für ConSol CM entschieden, da innerhalb unseres Customer Supports eine einheitliche Kundenplattform geschaffen werden sollte. Das verschafft uns den Vorteil einer ganzheitlichen Sicht auf den Kunden ohne Medienbrüche. Großes Plus bei ConSol CM: Die Übernahme der Kundendaten sowie der Vorgänge aus unserem alten System gestaltete sich sehr einfach. Wie erwartet integriert sich ConSol CM sehr gut in die vorhandene Infrastruktur. Dank der einfachen Benutzerführung war der Schulungsaufwand für unsere Mitarbeiter minimal. “

Jörg Fürbacher  
CEO bei EURO-LOG