

Servicequalität steigern,
Kosten senken:

Kundenkommunikation mit dem Feedback Manager



Inhalt

Seite 3	Begrüßung
Seite 4	Der Feedback Manager
Seite 6	Die Funktionen des Feedback Managers
Seite 10	Ihre Vorteile auf einen Blick
Seite 12	Technischer Hintergrund
Seite 14	Ausblick

Sehr geehrte Damen und Herren,

viele Serviceabteilungen und Call-Center müssen heute messbar zum Unternehmenserfolg beitragen. Zum einen sollen Kundenanfragen schnell und passgenau beantwortet werden, zum anderen dürfen aber die Kosten nicht aus dem Ruder laufen. Daraus ergeben sich enorme Herausforderungen an die Prozessorganisation. Gerade bei vielfältiger Kundenkommunikation mit Briefen, Faxen, E-Mails, Anrufen und zunehmend auch SMS-Meldungen stoßen marktübliche Kommunikationslösungen schnell an ihre Grenzen. Folge: Die Software bremst, der Service leidet.

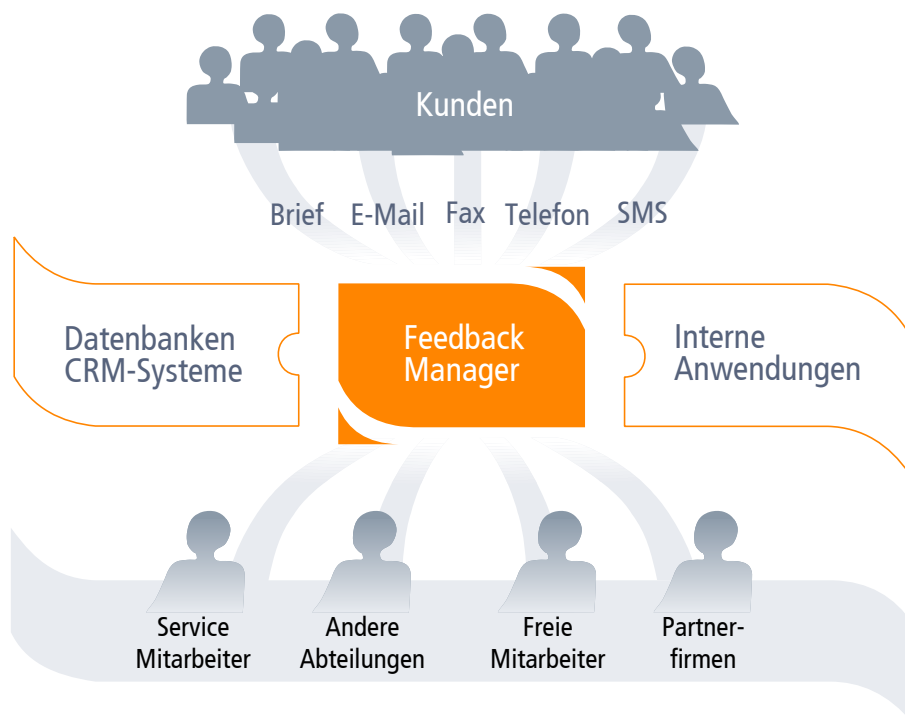
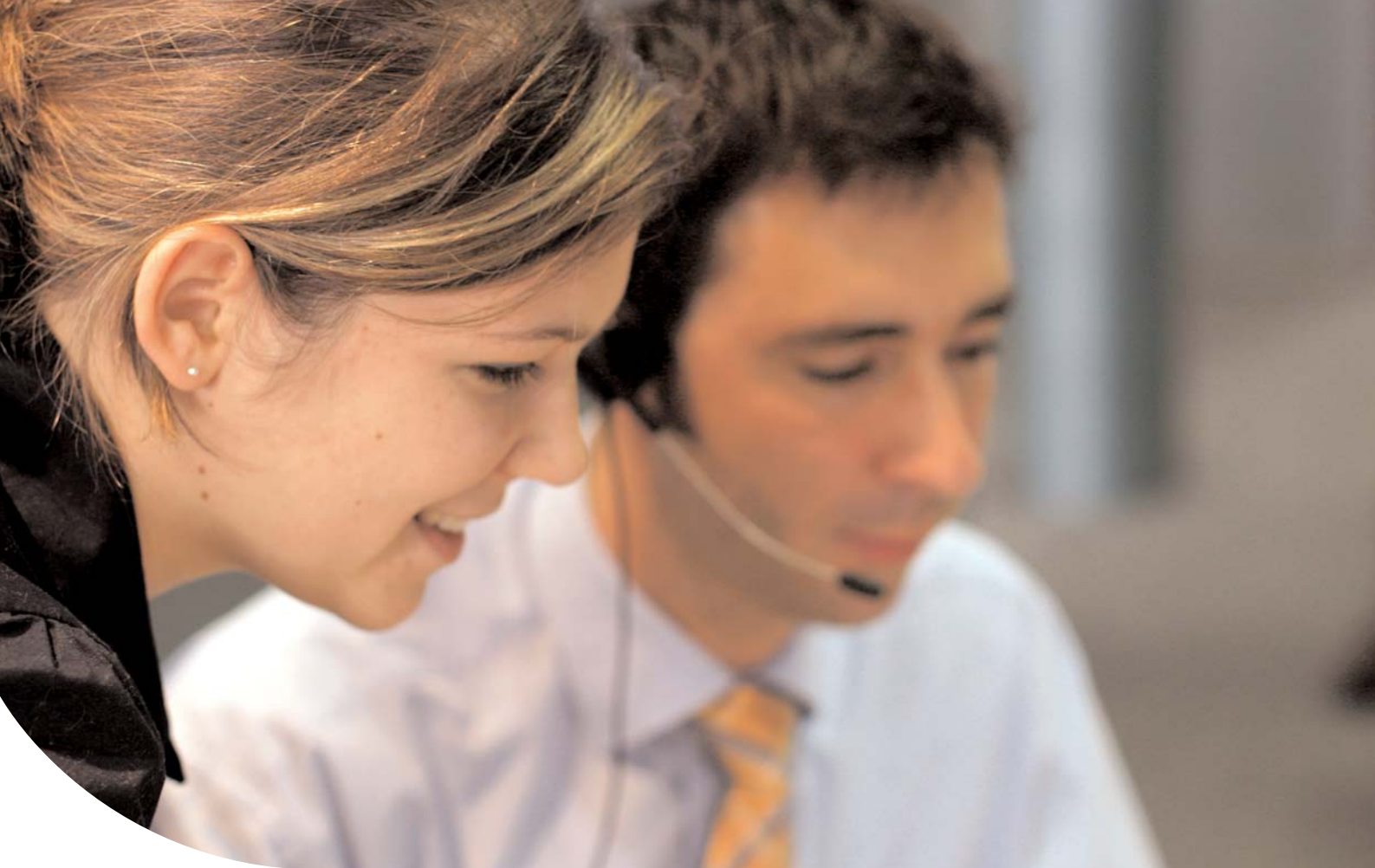
Genau darum hat dgsystems den Feedback Manager entwickelt, eine Lösung zum Management Ihrer Kundenkommunikation.

Mit dem Feedback Manager können Sie die Servicequalität in Ihrem Unternehmen erheblich steigern und gleichzeitig die Prozesskosten um bis zu 50 Prozent senken. Möglich wird dies durch einen modularen Aufbau und Funktionen, die sich konsequent an den Anforderungen des Servicealltags orientieren. Darüber hinaus sparen Sie sich aufwändige Schulungen, denn der FeedbackManager lässt sich wie ein normales E-Mail-Programm bedienen.

Auf den folgenden Seiten möchten wir Ihnen die Vorteile vorstellen, die Sie durch den Feedback Manager erwarten können. Wir würden uns freuen, gemeinsam mit Ihnen Ihre Serviceproduktivität zu steigern!



Hildebrand Müller
Geschäftsführer



Vernetzung der Kundenkommunikation mit dem Feedback Manager

Servicequalität rauf, Kosten runter:

Kundenkommunikation mit dem Feedback Manager

Mit dem Feedback Manager können Sie die Kundenkommunikation in Ihrem Unternehmen besonders effizient und kostengünstig organisieren. Alle eingehenden Briefe, E-Mails, Faxe und Anrufe Ihrer Kunden werden auf einem zentralen Server erfasst und können dort von Ihren Mitarbeitern bearbeitet werden. Dabei werden sie von Funktionen unterstützt, die den Servicealltag erheblich erleichtern. Häufige Probleme wie etwa komplexe Urlaubsregelungen oder kurzfristige Krankheitsfälle werden automatisch ausgeglichen. Der Gewinn für Ihre Kunden: maximale Servicequalität. Besonders vorteilhaft ist, dass der Feedback Manager wie ein E-Mail-Programm bedient werden kann, aufwändige Schulungen entfallen.

Die Software ist zudem konsequent modular aufgebaut und lässt sich individuell an Ihre Anforderungen anpassen. Auf diese Weise können Sie sich bequem für genau die Module entscheiden, die Sie wirklich benötigen - und so zusätzlich Kosten sparen. Selbstverständlich fügt sich der Feedback Manager nahtlos in Ihre IT-Infrastruktur ein und lässt sich reibungslos an bestehende CRM-Systeme und Datenbanken anbinden.

Ob Call-Center, Unternehmen oder öffentliche Einrichtung - mit dem Feedback Manager können Sie bislang verborgene Sparpotenziale nutzen und gleichzeitig Ihre Servicequalität erheblich verbessern. Wir beraten Sie gern!

Arbeitsprozesse verschlanken, Kunden verwöhnen:

Die Funktionen des Feedback Managers

Der Feedback Manager basiert auf jahrelanger Erfahrung mit den alltäglichen Anforderungen in Call-Centern. Seine Hauptfunktionen vereinfachen die Arbeitsabläufe und sorgen so für höhere Produktivität:



Automatisierte Postfach-Zuordnung

Eingehende Kundenanfragen werden anhand von Stichwörtern automatisch den richtigen Abteilungen zugeordnet und können nachträglich bequem den zuständigen Mitarbeitern weitergeleitet werden. Vorteil: Durch den Vorfilter sparen Sie viel Zeit.



Kommunikationshistorie

Nach Eingabe der Kundennummer steht die gesamte Kommunikationshistorie zu einem Kunden oder Vorgang zur Verfügung - ob E-Mail, Brief, Fax oder Anruf. Ihre Servicemitarbeiter erhalten auf einen Blick alle nötigen Informationen.



Statistische Erfassung

Alle Kommunikationsvorgänge werden statistisch erfasst und nach verschiedenen Kriterien analysiert. Sie können die Serviceleistung nach Zeitraum, Kommunikationskanal und Abteilung detailliert auswerten und so Optimierungspotenzial identifizieren.



Qualitätssicherung

Vorgesetzte Mitarbeiter haben jederzeit die Möglichkeit, Kundenanfragen oder die Antworten Ihrer Mitarbeiter einzusehen. Dabei ist jedoch stets sicher gestellt, dass keine Anfrage doppelt beantwortet wird - ein häufiges Ärgernis in Call-Centern.



Eskalationsmechanismus

Jede Anfrage wird innerhalb der von Ihnen festgelegten Zeit bearbeitet. Falls sich die Antwort verzögert, werden rechtzeitig wirksame Eskalationsmechanismen in Gang gesetzt - bis hin zur Benachrichtigung des Supervisors bzw. Serviceverantwortlichen.



CD/CI-konforme Standardantworten

Zu den wichtigsten und häufigsten Kundenanfragen können Sie Musterantworten anlegen. Auf diese Weise tritt Ihr Unternehmen nach außen hin immer einheitlich auf. Zudem sinkt die durchschnittliche Zeit, die für die Beantwortung einer Anfrage nötig ist.



Individuelle Freigaben

Jeder Servicemitarbeiter hat über verschlüsselte Verbindungen Zugriff auf genau die Funktionen und Verzeichnisse, die Sie freigegeben haben. So können Sie jederzeit auch Telearbeitsplätze einrichten, ohne Abstriche bei der Sicherheit zu machen.



Das schönste Lob kommt nicht vom Chef



Sondern von zufriedenen Kunden

Der Feedback Manager bringt auch Nachteile

Allerdings höchstens Ihrer Konkurrenz

Kundenkommunikation wird immer öfter zum Erfolgsfaktor. Mit dem Feedback Manager können Sie sich entscheidende Vorteile im Wettbewerb sichern:

Höhere Servicequalität

Verspätete oder widersprüchliche Antworten auf Kundenanfragen fallen mit dem Feedback Manager weg. Sie können Ihren Kunden stets die höchstmögliche Servicequalität bieten.

Niedrigere Kosten

Die Investition in den Feedback Manager ist eine wirkungsvolle Sparmaßnahme. Je vielfältiger Ihre Kundenkommunikation, desto größer die Einsparungen, mit denen Sie rechnen können.

Höchste Sicherheit

Der Feedback Manager gibt Viren, Spam-Mails und anderen häufigen Ärgernissen keine Chancen - anders als andere E-Mail-Lösungen. Bis heute ist kein einziges Sicherheitsproblem aufgetreten.

Niedriger Schulungsaufwand

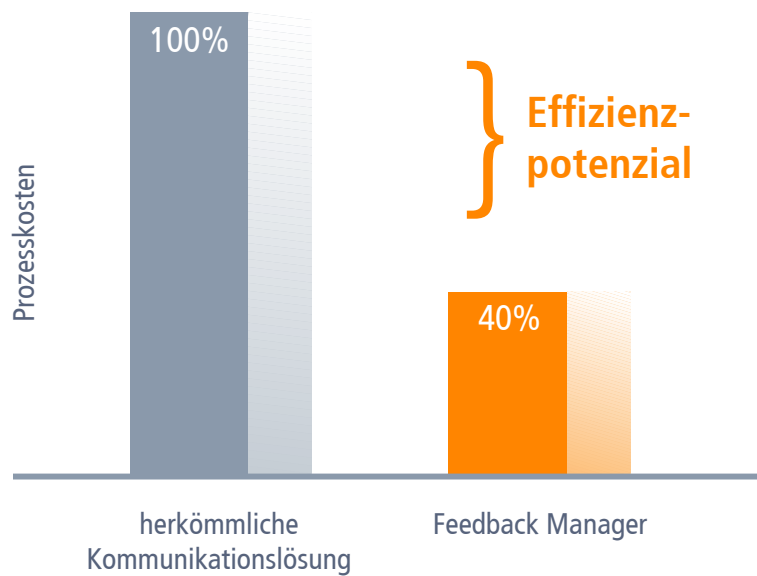
Die Oberfläche des Feedback Managers orientiert sich an Standard-E-Mail-Programmen. Nach einer kurzen Einweisung können Ihre Mitarbeiter ohne Verzögerung weiterarbeiten.

Praxiserprobte Funktionen

Der Feedback Manager stellt Ihnen Werkzeuge zur Verfügung, die Sie wirklich benötigen. Zahlreiche Arbeitsschritte entfallen, die durchschnittliche Bearbeitungsdauer verkürzt sich erheblich.

Motivierte Mitarbeiter

Intelligente Mechanismen verhindern, dass Kundenanfragen falsch oder mehrfach beantwortet werden. Damit fällt ein weit verbreiteter Frustrationsfaktor in Ihrer Serviceabteilung weg.



Prozesskosten um bis zu 60% senken



Das könnte Ihnen so passen:

Maßgeschneiderte Infrastruktur für Ihren Feedback Manager

Wenn es um Ihr Kommunikationsmanagement geht, sollten Sie ruhig genauso anspruchsvoll wie Ihre Kunden sein. Erwarten Sie einfach maximale Leistung bei minimalen Kosten. Darum gibt es den Feedback Manager in drei Leistungsvarianten: Economy, Standard und High-Performance. Je nach Umfang Ihrer Kundenkommunikation können Sie sich für genau die Variante entscheiden, die Ihnen den größten Vorteil einräumt. Dabei ist der Feedback Manager perfekt skalierbar: Wenn das Kommunikationsvolumen ansteigt, wächst Ihr Feed-

back Manager einfach mit. So geben Sie einem der häufigsten Probleme von Serviceabteilungen von Anfang an keine Chance.

Übrigens fügt sich der Feedback Manager besonders schonend in Ihre Systemumgebung ein. Sie müssen ihn nicht aufwändig installieren, sondern können ihn nach dem Herunterladen einfach per Mausklick starten. Dabei versteht sich beinahe von selbst, dass das System bemerkenswert stabil ist. Die beste Kommunikationsinfrastruktur ist eben die, von der Sie nichts spüren.



Technische Daten Feedback Manager:

Einsatzgebiete	Economy	Standard	Performance
Datenbankinhalte	< 4 GB	< 12 GB	> 12 GB
gleichzeitige FBM-Clients	< 25	< 120	> 120
Zusatzmodule (Fax, OCR etc.)	nicht aktiv	aktiv	aktiv
Konfiguration:			
Prozessor	1 x 2 GHz	2x 2 GHz	1x + 4x 2GHz
Festplatte / RAM	40 GB / 1 GB	80 GB / 8 GB	nach Bedarf

Für die Installationsvarianten 'Economy' und 'Standard' genügt ein physikalisches System für FBM-Server und Datenbank.

Betriebssystem für den FBM-Server: Windows 2000 Server SP4 oder Windows 2003 Server, Standard Ed. - alternativ Windows 2000, SP4 (Low Performance)

Datenbanksystem: MySql 4.0; ab 25 GB Datenbankgrösse empfehlen wir einen MySql-Cluster. Die Datenbank kann unter allen gemäß www.mysql.com unterstützen Betriebssystemen laufen.

Was Sie tun können, wenn der Wettbewerb härter wird?

Ihn einfach hinter sich lassen

Wer im harten Wettbewerb steht, hat weder Zeit noch Geld zu verschenken. Mit dem Feedback Manager liegen Sie darum genau richtig: Sie machen Ihren Service schlagkräftiger und steigern so Ihre Wettbewerbsfähigkeit. Gleichzeitig erhöhen Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden, denn mit dem Feedback Manager gehören verspätete oder schlimmstenfalls widersprüchliche Antworten auf Kundenanfragen endgültig der Vergangenheit an. Auf diese Weise bieten Sie Ihren Kunden immer die bestmögliche Servicequalität – ganz unabhängig davon, wann und wie der Kunde Kontakt mit Ihnen aufnimmt.

Bis heute wurde mit dem Feedback Manager die Kommunikation von über 3 Millionen Endkunden bearbeitet, monatlich kommen mehr als

hunderttausend hinzu. Dabei entscheiden sich vor allem solche Unternehmen für den Feedback Manager, die stark wachsen und sich von der Konkurrenz durch exzellente Dienstleistung abheben. Der Grund dafür ist einfach: Guter Service wird immer öfter zum wichtigsten Unterscheidungsmerkmal im Wettbewerb um den Kunden. Effizientes Kommunikationsmanagement rückt damit endgültig ins Zentrum erfolgreicher Geschäftsstrategien.

Wann steigen Sie auf den Feedback Manager um? Gemeinsam finden wir die maßgeschneiderte Lösung, die Ihrem Unternehmen den größten Nutzen bietet und Ihren Kundenservice in einen echten Wettbewerbsvorteil verwandelt. Wir freuen uns auf Sie!





digital guru GmbH & Co. KG
Geschäftsbereich dgsystems
Am Landgericht 2
49074 Osnabrück

Tel.: +49 (5465) 203780
Fax: +49 (5465) 203789
service@dgsystems.de
www.dgsystems.de

Vertriebspartner: