

Customer Services –
Kunden erfolgreich betreuen



MATERNA zählt zu den führenden, unabhängigen IT-Dienstleistern in Deutschland. Das Unternehmen bietet innovative Lösungen, Produkte und Dienstleistungen, die als Gesamtlösung oder Lösungsmodule in Unternehmen und der öffentlichen Verwaltung zum Einsatz kommen. Im Fokus steht die Optimierung von Prozessen auf Basis professioneller IT-Lösungen. Das 1980 gegründete Unternehmen beschäftigt europaweit rund 1.300 Mitarbeiter. Damit gehört MATERNA zu den Top 20 der deutschen IT-Dienstleistungsunternehmen (Lünendonk-Liste IT-Dienstleister 2011). MATERNA setzt auch in den kommenden Jahren auf dynamisches Wachstum.

- >> Unternehmen brauchen Lösungen – Konzepte sind nur so gut wie ihre Realisierung. Wir bieten Ihnen IT-Services auf höchstem Niveau – zuverlässig, sicher, professionell. Die konsequente Orientierung am IT-Value steht dabei im Mittelpunkt.

Customer Services –

Kunden erfolgreich betreuen

Der Customer-Service ist für viele Unternehmen längst ein strategischer Erfolgsfaktor geworden. Er wird aktiv genutzt, um sich vom Wettbewerb zu differenzieren, Kunden an das Unternehmen zu binden und zusätzliche Einnahmen zu erzielen. MATERNA unterstützt Unternehmen bei der Sicherung dieser Wettbewerbsvorteile.

Produkte unterscheiden sich heute immer weniger in ihren Eigenschaften. Gleichzeitig führt die technologische Entwicklung zu einer steigenden Komplexität. Service und Wartung werden entsprechend aufwändiger. Auch an die dahinter liegenden Support-Prozesse im Unternehmen stellen die Kunden immer höhere Ansprüche. Die Service-Qualität ist oft das entscheidende Kriterium für den Kauf und letztlich die Kundenbindung. Professioneller Service wird immer wichtiger. Zusätzlich liefern die im Customer-Service eingehenden Anfragen und Beschwerden wichtigen Input zur Optimierung von Produkten und Prozessen.

Überdurchschnittlich lange Bearbeitungszeiten, schlechte Erreichbarkeit und ein unpersonalisierter Service sind leider vielfach noch an der Tagesordnung. Die Kundenzufriedenheit und das Image des Unternehmens leiden. Es droht

der Verlust des Kunden – verbunden mit negativen Auswirkungen auf Umsatz und Reputation. Zu allem Überfluss sind viele Kunden-Service-Prozesse reine Kostengräber, da IT-Systeme häufig nicht durchgehend integriert sind. Zudem geschieht die Bearbeitung in teuren „Insellösungen“ statt in professionellen Kunden-Service-Centern. Unternehmen sind daher gefordert, ihre Service-Qualität zu optimieren.

Unser Leistungsportfolio

- Kunden-Service-Center (Beschwerde-Management, Auftrags-Management, Field Service-Management, Händler-Support)
- Support-Anwendungen
- Service-Portale
- Workflow-basierter Customer Service Desk

>> Ein professioneller Kunden-Service integriert alle für den Kontakt zum Kunden relevanten Prozesse. Eingehende Anfragen werden kanalisiert und nach vordefinierten Arbeitsabläufen beantwortet. Der Kunden-Service trägt damit als entscheidender Faktor zur Kundenbindung und zum Wachstum des Unternehmens bei.

Customer Services –

Wettbewerbsvorteile im Customer-Service sichern

Produkte sind heute zunehmend vergleichbar. Doch wie unterscheidet sich ein Unternehmen vom Wettbewerb? Immer häufiger durch die Service-Qualität. Wer vor diesem Hintergrund erfolgreich bleiben will, muss den Kundenservice professionalisieren und gleichzeitig die Kosten managen.

MATERNA unterstützt Unternehmen bei der Optimierung ihres Customer-Services: Wir beraten bei der Entwicklung verbesserter Arbeitsabläufe und unterstützen diese Prozesse durch passgenaue IT-Lösungen. Dabei decken wir das ganze Spektrum des Customer-Services ab: von der Annahme eines Service-Anliegens im Kunden-Service-Center oder Kundenportal über das Auftrags- und Beschwerde-Management bis hin zur Steuerung des Field-Services. Wir implementieren individuelle Lösungen für das Customer Service Management und sorgen für das reibungslose Zusammenspiel mit allen relevanten Anwendungen im Back-Office.

Das **Kunden-Service-Center** bearbeitet alle Kundenanliegen, die sich vor, während und nach dem Kauf eines Produktes oder einer Dienstleistung ergeben. Es bündelt alle Arten von Anfragen über alle Kommunikationskanäle hinweg, um die Service-Leistungen nicht nur kundenorientiert, sondern auch effizient, einheitlich und nachvollziehbar zu erbringen. MATERNA-Lösungen für Kunden-Service-Center stellen den Mitarbeitern alle benötigten Anwendungen sowie kunden- und produktbezogene Informationen zur Verfügung. Dafür sorgt die Integration mit bestehenden ERP-, SCM- und CRM-Systemen, Lösungsdatenbanken oder

Abrechnungssystemen. Kernstück der Lösungen für Kunden-Service-Center ist die strukturierte Erfassung, Kategorisierung und Priorisierung aller Service-Anfragen. Sie ist die Grundlage, auf der automatisierte Workflows die weiteren Bearbeitungsschritte einleiten. Werden definierte Bearbeitungszeiten überschritten, greifen automatisierte Eskalations-Mechanismen. Später auszuführende Arbeiten können auf Wiedervorlage gelegt werden. Zu allen Anfragen gibt das System jederzeit Auskunft, wie der Stand der Bearbeitung ist und welche Schritte als nächstes anstehen. So wird ein qualitativ hochwertiges und ganzheitliches Kunden-Management erreicht. Das Kunden-Service-Center erleichtert die Gestaltung kundenbezogener Service-Prozesse und senkt die Kosten durch die effiziente Bearbeitung. Der Kunde hat die Wahl, wann und über welchen Kommunikationsweg er mit dem Unternehmen in Kontakt treten möchte. Dies verbessert den Service und steigert die Kundenzufriedenheit. MATERNA bietet Lösungen für die Service-Prozesse kleinerer Service-Teams bis hin zu umfangreichen Call-Center-Lösungen. Für Unternehmen mit einer großen Menge an eingehenden E-Mails, Briefen oder Faxen integrieren wir E-Mail-Response-Management-Systeme in das Kunden-Service-Center. Sie erfassen automatisch

den eingehenden Schriftverkehr und kategorisieren ihn mit Hilfe einer intelligenten Textanalyse. Das E-Mail-Response-Management-System identifiziert passende Antwortvorschläge und leitet diese mit der eingehenden Anfrage an den zuständigen Service-Mitarbeiter weiter. Auch eine vollautomatische Bearbeitung ist möglich.

Sowohl im Umgang mit Privatkunden als auch bei Geschäftskunden entwickelt sich das **Beschwerde-Management** zu einem immer wichtigeren Faktor für die Kundenbindung und das Qualitäts-Management. Dabei geht es nicht nur darum, einen einzelnen Kunden durch eine professionelle Behandlung seiner Beschwerde zurückzugewinnen. Vielmehr enthalten Beschwerden die Chance, Schwachstellen in den eigenen Produkten und Prozessen aufzudecken. Sie helfen, die eigene Leistung zu verbessern und dadurch Kunden an das Unternehmen zu binden. Dies gelingt aber nur, wenn die komplexen Prozesse rund um die Beschwerdebearbeitung und -auswertung schnell und kundenorientiert ablaufen. Hier sind spezialisierte IT-Systeme unabdingbar. MATERNA unterstützt deshalb durch professionelle Beratung sowie Konzeption, Implementierung und Einführung kundenindividueller Beschwerde-Management-Systeme.

Im Kundendienst sind Service-Aufträge eine zentrale Bezugsgröße. Dennoch verfügen viele Unternehmen nicht über eine einheitliche Sicht auf alle Service-Aufträge. Die Folge: Aufträge werden doppelt angelegt, das Kunden-Service-Center kennt den aktuellen Status nicht, viele Aufträge erfordern eine manuelle Nachbearbeitung, Service-Techniker werden nicht richtig disponiert und die Kosten der Service-Aufträge sind nicht transparent. Eine **Auftrags-Management-Lösung** von MATERNA schafft hier Abhilfe. Kernstück einer Auftrags-Management-Lösung ist die zentrale Datenbank. Sie erfasst alle Service-Aufträge und erlaubt den Zugriff auf weitere auftragsbezogene Daten aus relevanten Vorkomplexen. Sind für einen Service-Auftrag verschiedene Teilaufgaben auszuführen, zerlegt die Auftrags-Management-Lösung den Auftrag in einzelne Teilaufträge und weist sie automatisch den zuständigen Bearbeitern zu. Das System wacht selbstverständlich für alle Teilaufträge über mögliche Abhängigkeiten, Termine und Service Level Agreements. Alle Informationen stehen einheitlich und transparent zur Verfügung. Das Kunden-Service-Center ist so in der Lage, jederzeit Auskunft zum Status eines Service-Auftrags zu geben und die Aufträge optimal zu disponieren. Auch die Service-Techniker können direkt darauf zugreifen. Ist ein Kundenportal implementiert, können die Kunden die für sie relevanten Informationen auch direkt über das Internet eingeben und abrufen. Gezielte Auswer-

tungen und ein regelmäßiges Reporting Ihrer Service-Aufträge runden die MATERNA-Lösungen zum Auftrags-Management ab.

Wird das Auftrags-Management um eine Lösung für das **Field-Service-Management** ergänzt, steigert dies zusätzlich die Effizienz der Techniker und Disponenten. Field-Service-Management-Lösungen von MATERNA mobilisieren Ihre Geschäftsprozesse im Service. Sie sorgen für ein optimales Zusammenspiel von Kunden-Service-Center und mobilen Service-Technikern. Intelligente Optimierungs-Algorithmen erstellen automatisch eine optimierte Einsatzplanung. So steigern Sie die Auslastung von Personal und Material und gewährleisten pünktliche und erfolgreiche Service-Einsätze. Gleichzeitig sorgt die Field-Service-Lösung für einen schnellen und sicheren Informationsaustausch mit den Service-Technikern: Von seinem mobilen Endgerät aus greift der Techniker auf alle Informationen zu, die er für seine Arbeit vor Ort benötigt. Service-Vorgänge werden direkt beim Kunden abgeschlossen. Die manuelle Nachbearbeitung entfällt und das Kunden-Service-Center ist jederzeit über den aktuellen Bearbeitungsstand informiert.

Der Kunden-Service steht vor der Herausforderung, den gestiegenen Erwartungen der Kunden gerecht zu werden und gleichzeitig die Kosten pro Service-Anfrage zu reduzieren. **Unternehmensportale** von MATERNA leisten hierbei wertvolle Hilfe. Ein Unterneh-





mensportal von MATERNA eröffnet Ihren Kunden einen zentralen Zugang zu allen relevanten Produkt-, Service- und Unternehmensinformationen. Zusätzlich vereinfacht und beschleunigt es nachhaltig die Service-Vorgänge. FAQs, Lösungsdatenbanken, Bedienungsanleitungen und Produkthandbücher sind im Unternehmensportal so aufbereitet, dass Kunden die Lösungen zu ihren Service-Anfragen schnell und komfortabel selbst finden. Ferner unterstützt ein Portal auch die Bearbeitung von Service-Anfragen, die eine Integration mit dem ERP- oder CRM-System erfordern wie beispielsweise die Bestellung von Ersatzteilen. Ihre Anforderungen entscheiden, welche Lösung wir implementieren: Sie möchten das Kunden-Service-Center einfach um eine Web-Schnittstelle erweitern? Verschiedene Insellösungen sollen in einem neuen Kundenportal zusammengefasst werden? Eine integrierte Web-basierte Gesamtlösung für den gesamten Customer-Service soll das bisherige System vollständig ablösen? Wir begleiten Sie von der Beratung über die Projektabwicklung und Realisierung bis hin zu Betrieb und Wartung der Systeme.

In der Regel beschreibt Customer-Service den Fall, dass ein Endkunde sich mit einer Service-Anfrage an ein Unternehmen wendet. Vielfach stellen aber nicht Endkunden sondern Händler diese Service-

Anfragen. Solche Anfragen stellen viele Unternehmen vor große Herausforderungen: Händler sind selbst Profis und damit sehr anspruchsvolle Support-Kunden. Sie stellen zahlreiche, aber auch besonders schwierige Anfragen. Hinzu kommt, dass Händler oft nicht nur Anfragen zu den Produkten selbst haben, sondern auch zur Ausrüstung, die ihnen vom Hersteller zur Verfügung gestellt wird. Das können beispielsweise Kassensysteme, Zapfsäulen, Diagnosegeräte oder auch IT-Systeme zur Ersatzteilbestellung sein. Für diese Einsatzgebiete bietet MATERNA spezielle **Händler-Support-Lösungen**. Sie ermöglichen es dem Unternehmen, seinen Händlern einen kompetenten Single Point of Contact für alle Service-Anfragen anzubieten. Dort aufgenommene Anfragen werden systematisch erfasst. Entsprechend vorab definierten Zuständigkeiten werden sie an die verantwortlichen Bearbeiter auf regionaler, nationaler oder internationaler Ebene weitergeleitet und so zeitnah und kompetent beantwortet.

Vom Konzept zur Umsetzung

Der Customer Service kümmert sich darum, dass alle gängigen Service-Anliegen wie Beschwerden, Aufträge und Informationsanfragen professionell bearbeitet werden. Durchgängig betrachtete Service-Prozesse ermöglichen eine ganzheitliche Kundenbetreuung und steigern die Effizienz.

MATERNA implementiert maßgeschneiderte Customer-Service-Lösungen. Wir bieten Ihnen Strategie- und Prozessberatung sowie die Analyse, Konzeption und Auswahl der geeigneten IT-Systeme. Darauf aufbauend setzen wir individuelle Lösungen für den Customer Service zukunftssicher um. Wir sorgen für die Integration der Lösung in die bestehenden Front- und Backend-Anwendungen und stellen so ein reibungsloses Zusammenspiel sicher. Mit unseren Erfahrungen im Projekt-Management und bewährten Vorgehensmodellen für Konzeption und Implementierung setzen wir Ihre Anforderungen zuverlässig um. Partnerschaften mit marktführenden Technologieherstellern sorgen für die Auswahl der geeigneten Hard- und Software-Produkte.

Zunächst definieren wir gemeinsam mit Ihnen die Ziele und den Leistungsumfang Ihres Customer-Services und analysieren die bestehenden Service-Prozesse. Darüber hinaus untersuchen wir die vorhandene technische und personelle Infrastruktur des Service-Bereichs. Auf Basis dieser Informationen ermitteln wir den Ressourcen-Bedarf, notwendige Anpassungen der Infrastruktur sowie einen groben Projektplan. In der anschließenden Konzeptionsphase entwickeln wir die zukünftigen Service-Prozesse. Diese optimierten Abläufe sind die Grundlage für Ihre Kunden-Service-Lösung. Sie wird ergänzt durch Strategien für Einführung und Umsetzung. In der Realisierungsphase setzen wir die neuen Service-Prozesse in der konzipierten Lösung um. Ein professionelles Projekt-Management sorgt für eine reibungslose Einführung und Integration. Testverfahren und qualitätssichernde Maßnahmen unterstützen in dieser Phase. Unser Portfolio wird abgerundet durch Schulungen für die Mitarbeiter im Customer-Service und für die betreuende IT-Abteilung.

Richtungsweisende Lösungen

Der Erfolg von MATERNA gründet auf langjährigen und dauerhaften Kundenbeziehungen. Wenn Sie sich ein Bild von einer erfolgreichen Customer-Service-Lösung machen möchten, laden wir Sie gerne zu einem Referenzbesuch bei einem unserer Kunden ein oder besuchen Sie unsere Web-Seiten:

www.materna.de



MATERNA

Information & Communications

marketing@materna.de

www.materna.de

www.materna.com