



Automatisiertes Beschwerdemanagement mit BPM inspire

Die Ausgangslage

In den meisten Unternehmen fehlt ein zentrales Beschwerdemanagement. Natürlich werden auch dort unzufriedene Kunden möglichst schnell zufrieden gestellt, aber die Informationen werden nicht systematisch erfasst, geschweige denn ausgewertet und zur Verbesserung der Produktqualität genutzt. 60% der artikulierten Beschwerden werden erst gar nicht erfasst. Und das, obwohl sich ohnehin nur 4% der verärgerten Kunden aktiv beschweren. Ungenutzte Chancen für das Unternehmen, seine Produkte und Dienstleistungen zu verbessern. Die Ursachen liegen häufig in nicht klar definierten Prozessen und einer fehlenden IT-Infrastruktur. Genau hier setzt BPM *inspire* mit seiner Lösung für Beschwerdemanagement an.

Die Lösung

Mit BPM *inspire* für das Automatisierte Beschwerdemanagement steht Ihnen eine komplette Infrastruktur für die Erfassung, Verteilung, Verarbeitung und das Controlling von Beschwerden zur Verfügung. Erfassen Sie Beschwerden systematisch über ein Web-Formular oder eine manuelle Eingabemaske, die spezifisch auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens zugeschnitten ist. Die Verarbeitung erfolgt über klar definierte Prozessschritte. Jeder Vorgang wird protokolliert und systematisch ausgewertet, so dass Ihnen jederzeit aktuelle Daten zur Verbesserung von Service und Produkt zur Verfügung stehen.

Der ganzheitliche Ansatz geht über die reine Technologie hinaus. Mit unseren Partnern entwickeln wir gemeinsam mit Ihnen eine individuelle und/oder branchenspezifische Lösung für Ihr Beschwerdemanagement ganz nach Ihrem Bedarf. Von der Analyse über die Beschwerdemanagement-Konzeption bis zur Implementierung der technischen Infrastruktur stehen Ihnen unsere Mitarbeiter als kompetente Partner zur Seite.



Wir erleichtern Ihnen den Umgang mit Beschwerden

Passgenaue Lösung

Im Gegensatz zu herkömmlicher Standard-Software verfolgt BPM *inspire* für Automatisiertes Beschwerde-management einen prozessorientierten Ansatz. Während die individuellen Gestaltungsmöglichkeiten für Unternehmen bei Standard-Software sehr gering sind, passt sich BPM *inspire* exakt den Bedürfnissen Ihres Unternehmens an. Das beginnt bei der Erfassung von Beschwerden und reicht bis zu den Verarbeitungsregeln und der Auswertung und Darstellung gespeicherter Beschwerdedaten.

Einfache und strukturierte Beschwerdeerfassung

Die Beschwerdeerfassung erfolgt einfach über eine benutzerfreundliche Eingabemaske. Selbstverständlich lassen sich auch Beschwerden, die Sie etwa per Telefon, Post, Fax, E-Mail oder über ein Web-Formular erhalten, einfach weiter verarbeiten.

Mit BPM *inspire* lassen sich Eingabemasken auch in Abhängigkeit etwa der Beschwerdestufe oder des Kunden individuell gestalten, wenn Sie beispielsweise für spezielle Kundengruppen spezifische Anforderungen an die Beschwerdeerfassung haben. Ferner muss oder darf vielleicht nicht jeder Bearbeiter alle Informationen in der Maske sehen, so dass bei einer definierten Benutzergruppe bestimmte Informationen einfach ausgeblendet werden.

Weiterverarbeitung nach klar definierten Regeln

Die Weiterverarbeitung von Beschwerden erfolgt automatisiert über ein hinterlegtes Regelwerk, so dass sich der Beschwerdeerfasser keine Gedanken darüber machen muss, an wen die Beschwerde weitergeleitet wird. Das sorgt für eine rasche Bearbeitung aller Beschwerden.

Für die nachfolgenden Schritte können Sie beliebig viele Regeln definieren, z.B. maximale Responsezeiten, Bearbeitungsschritte, Bearbeitung nach Art des Problems, bearbeitende Mitarbeiter (etwa in Abhängigkeit von Kunden, Regionen oder nach dem Prinzip „geringste Auslastung“). BPM *inspire* für das Automatisierte Beschwerde-management kennt hier keine Grenzen!

Keine Beschwerde geht verloren

Kennen Sie das? In der Eile geht schon mal etwas unter. Durch klare, von Ihnen festgelegte Verarbeitungsregeln und Eskalationsstufen bleibt keine Beschwerde unbearbeitet! Über eine integrierte Cockpit-Funktion sehen Sie auf einen Blick jeden Beschwerdevorgang mit allen Bearbeitungsdetails. Bleibt eine Beschwerde unbearbeitet, greift das Eskalationsszenario und die Verantwortlichen erhalten eine entsprechende Meldung.



Kundenklassen und Beschwerdekategorien

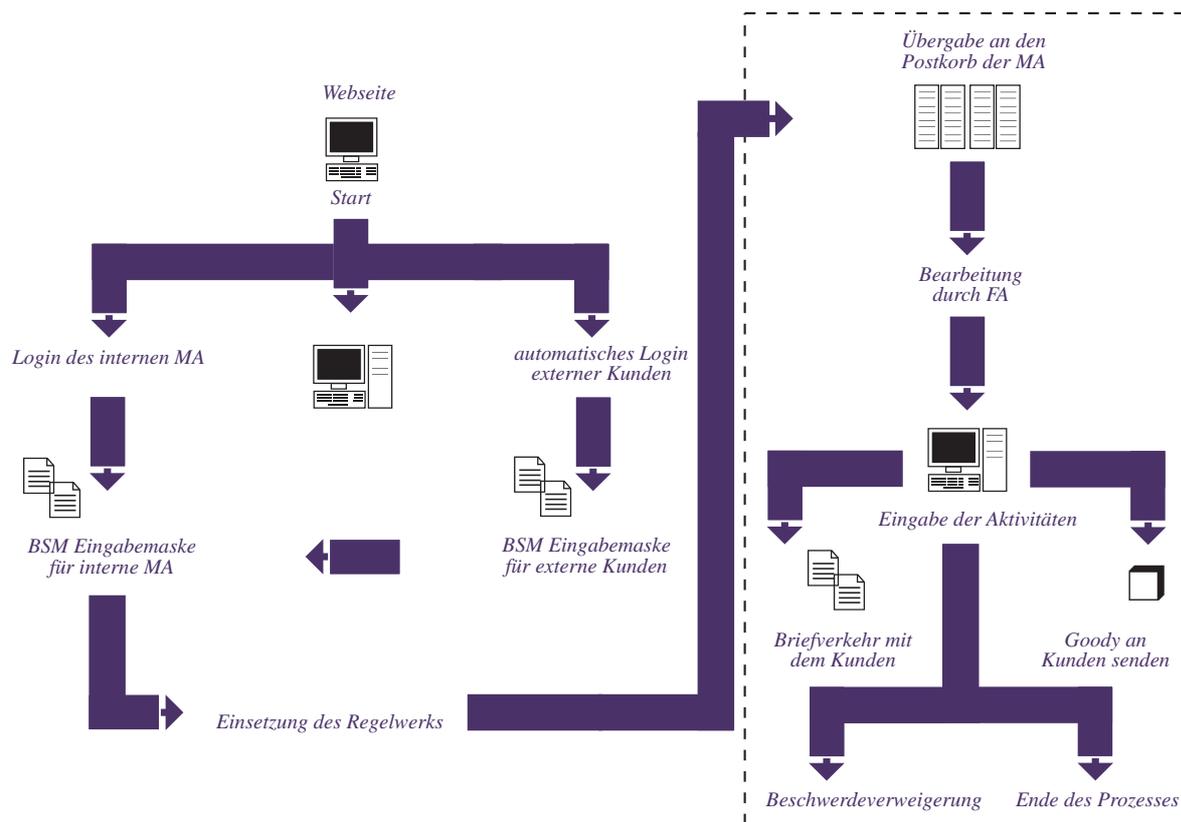
Wenn Ihr Unternehmen mit einem ABC-Kundenansatz arbeitet, können eingehende Beschwerden mit den Kundendaten aus Ihrem CRM-System verglichen und nach Wichtigkeit im Sinne der Bearbeitungsfolge, etwa bei Engpässen, sortiert werden.

Ebenso können bei A-Beschwerden der zuständige Vertriebs-Mitarbeiter und die Unternehmensleitung automatisch über den Eingang der Beschwerde informiert werden. Das wiederum ist wichtig bei bestehenden Angebotssituationen oder wenn der Kunde als Referenz dient.

Detaillierte Auswertung

Über ein Control-Panel erhalten Sie individuell ganz nach Ihrem Bedarf Daten aus allen Beschwerdevorgängen. Sie können alle Daten, die im Laufe eines Vorgangs gesammelt werden, miteinander in Bezug setzen. Je nach Interessenschwerpunkt können Sie unterschiedliche Ansichten definieren. So kann für das Produktmanagement das Verbesserungspotenzial eher von Interesse sein als etwa die durchschnittliche Bearbeitungszeit je Beschwerde.

Der Beschwerdeprozess ist über einen einfach zu bedienenden Designer individuell auf Ihr Unternehmen anpassbar.





Fragen Sie Ihre Kunden – aktives Beschwerdemanagement

Mit BPM *inspire* für das Automatisierte Beschwerdemanagement erstellen Sie Papier- oder Web-basierte Fragebögen. Bei Paper & Pencil-Befragungen mit einem hohen Rücklauf können Sie die Fragebögen mit einem Scanner oder einem Digital Pen automatisch erfassen und verarbeiten. So entfällt für Ihre Mitarbeiter die lästige Tipparbeit und Sie gelangen schneller zu Ihren Ergebnissen!

Integrierte Schwachstellenanalyse

Da BPM *inspire* nicht nur Beschwerde-, sondern auch Vorgangsdaten über Bearbeitungszeiten, Bearbeitungsdauer und Engpässe im Prozess sammelt, sind Sie in der Lage, Ihren Beschwerdeprozess fortlaufend zu verbessern. Sie finden schnell die Schwachstellen im Prozess heraus und können jederzeit – auch im Echtzeitbetrieb – reagieren und Ihre Prozesse verbessern!

Nutzen Sie Ihre bestehenden IT Systeme

BPM *inspire* – Automatisiertes Beschwerdemanagement nutzt Ihre vorhandene IT-Infrastruktur. Dazu gehört die problemlose Anbindung an Ihr CRM-System, Web-Formular, MS Outlook, Lotus Notes, externe Statistik-Software oder an andere Programme, die Sie in Verbindung mit dem Beschwerdemanagement nutzen.

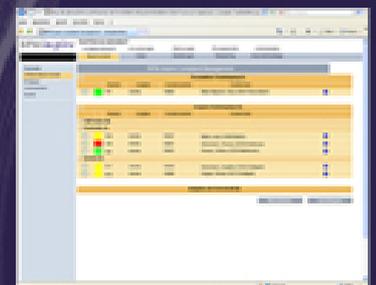
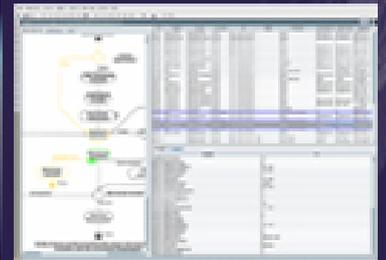
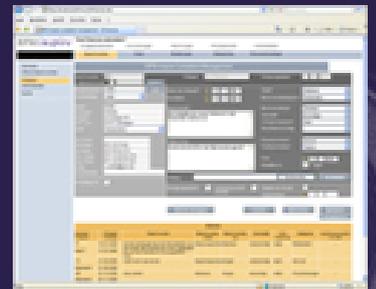
Wir nehmen Ihr Beschwerdemanagement unter die Lupe

Mit unseren langjährigen Partnern erarbeiten wir gemäß Ihren Anforderungen Schritt für Schritt die optimale Lösung für Ihr Beschwerdemanagement – zugeschnitten auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens und Ihrer Kunden.



Lösungsszenario

- Über eine nutzerfreundliche Eingabemaske erfassen Sie Beschwerden schnell und unkompliziert.
- Mit wenigen Klicks kann der Prozess individuell angepasst werden
- Durch schnelle und individuelle Auswertungen haben Sie alles im Blick
- Das Postfach zeigt Ihnen übersichtlich den aktuellen Status zu jedem Beschwerdevorgang und jeder Beschwerde-Stufe





Beschwerdemanagement - das sind Ihre Vorteile

Mit einem professionellen Beschwerdemanagement

- intensivieren Sie Geschäftsbeziehungen
- erhöhen Sie die Neukaufintensität
- erhöhen Sie das Verkaufspotenzial
- schaffen Sie eine unternehmensweite Kundenorientierung
- verbessern Sie die Qualität Ihrer Produkte und Dienstleistungen
- gewinnen Sie enttäuschte Kunden zurück
- erreichen Sie eine hohe Kundenloyalität
- vermeiden Sie Kosten für Rechtsstreitigkeiten
- stärken Sie Ihr Image
- reduzieren Sie stille und laute Kundenabwanderungen

BPM inspire das sind Ihre Vorteile

Mit einer prozessorientierten Lösung

- passen Sie die Software an Ihre Prozesse an, nicht umgekehrt
- integrieren Sie bestehende Systeme unkompliziert in Ihre Lösungen
- erfassen und verarbeiten Sie Beschwerden schnell und effizient
- werden Beschwerden mit einem Höchstmaß an Automatisierung verarbeitet, nach klaren Regeln und Plausibilitäten
- analysieren Sie kontinuierlich die Schwachstellen und Engpässe Ihres Beschwerdemanagements
- erhalten Sie eine ganzheitliche Lösung mit vielseitigen Ausbaumöglichkeiten (HR Prozesse, Posteingangsverarbeitung, Travelmanagement etc.) und Erweiterungen z.B. Business Intelligence (BI)
- wird jeder einzelne Prozessschritt detailliert festgehalten und übersichtlich dargestellt
- passen Sie im laufenden Betrieb Ihre Prozesse an – ohne Ausfallzeiten



Über Inspire Technologies GmbH

Inspire Technologies GmbH entwickelt und vermarktet Business Process Management (BPM) -Software. Kernstück des Angebots ist die Produktsuite BPM *inspire*, welche eine schnelle und pragmatische Einführung von unternehmensweiten Business Process Management-Lösungen ermöglicht. BPM *inspire* unterstützt Partner und Unternehmen als ganzheitliche Business Process Management - Suite bei der Modellierung, Implementierung, Ausführung und Monitoring von Geschäftsprozessen. Durch ein offenes Schnittstellenkonzept bietet BPM *inspire* alle notwendigen technischen Voraussetzungen, um Geschäftsprozesse durchgängig zu automatisieren und mit anderen Softwareprodukten zusammenzuarbeiten.

Mehr Informationen zur Inspire Technologies GmbH finden Sie unter: www.bpm-inspire.com

Gerne erläutern wir Ihnen in einem persönlichen Gespräch, wie Geschäftsprozesse zukünftig durch den Einsatz von BPM *inspire* automatisiert und optimiert werden können!

Machen Sie kurzen Prozess!

Rufen Sie uns unter +49 (0) 7724 85990-10 an oder kontaktieren Sie uns per E-Mail unter: kontakt@bpm-inspire.com!

Inspire Technologies GmbH
Leopoldstr. 1
D-78112 St. Georgen

Telefon + 49 (0) 7724 85990-10
Telefax + 49 (0) 7724 85990-29

kontakt@bpm-inspire.com
www.bpm-inspire.com

Geschäftsführer: Dr. Michael Otte
Registriert: Amtsgericht Freiburg i.Br., HRB 702579
Sitz der Gesellschaft: St. Georgen im Schwarzwald