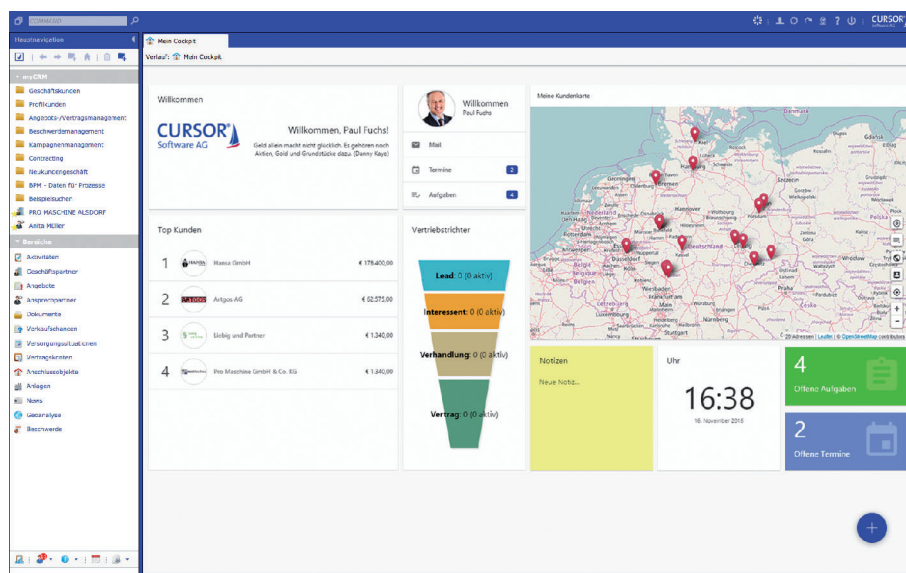


Effiziente Bearbeitung von Kundenanfragen

# Optimierter Service dank CRM-Erweiterung



Blick auf das EVI-Cockpit: Durch Visualisierung entsteht Transparenz.

## KUNDENMANAGEMENT

Für die TeleSon Vertriebs GmbH, Vermittler von Strom- und Gasverträgen im Direktvertrieb, hat der Kundenservice höchste Priorität. Um im Backoffice die Anfragen der Vertriebspartner bestmöglich managen zu können, setzt das Münchner Unternehmen auf das neue Kundenservice-Modul der Cursor Software AG.

In den letzten Jahren hat sich der Wettbewerb in der Energiebranche deutlich verschärft. Längst reicht es nicht mehr aus, leistungsstarke Produkte und Dienstleistungen anzubieten. Vielmehr entscheiden auch der Kundenservice und die Kommunikation darüber, ob Lieferanten einen weiteren Auftrag erhalten oder nicht. Und die Konkurrenz ist hellwach. Um in dieser Marktsituation die Nase vorn zu haben, stand für die Verantwortlichen von TeleSon eine Professionalisierung der Geschäftsprozesse auf der To-do-Liste weit oben. Das Ziel: durch professionelle Software-Unterstützung den Kundenservice und die Wirtschaftlichkeit zu verbessern.

## Gute Erfahrungen mit EVI gaben den Ausschlag

„Nach eingehender Sichtung des Marktangebotes und den guten Erfahrungen mit unserem schon vorhandenen CRM-System EVI haben wir uns für das Kundenservice-Modul von Cursor entschieden“, erläutert Dieter Johns, Leiter der Bereiche „Unternehmenseigene Kunden“ und „Vertriebspartner“ bei TeleSon. Im Bereich Vertriebspartner kommt die Software-Erweiterung bei der Bearbeitung von Tickets – sprich Anfragen im Backoffice – zum Einsatz. Johns hat das Ziel, dort mithilfe der intelligenten Software die Servicequalität signifikant zu verbessern. Dabei werden die Anfragen zur Entlastung der Mitarbeiter standardisiert erfasst. Auch die Teamleiter und Abteilungsleiter profitieren durch sekundenstarke Auswertungen und Reports. „So habe ich die Möglichkeit, die Aktivitäten im Backoffice granular zu steuern“, erläutert Johns.

## Kundenzufriedenheit auf hohem Niveau

„Das Kundenservice-Modul erweitert das vorhandene CRM-System um ein integriertes Ticket- und Beschwerdemanagement. Es ermöglicht die schnelle Er-

fassung von Anfragen oder Beschwerden und erhöht die Chancen auf eine angemessene und zeitnahe Reaktion. Dies stärkt die Kundenbindung und gewährleistet die Kundenzufriedenheit auf hohem Niveau“, ergänzt Stefan-Markus Eschner, Vorstand Technik und Innovation bei Cursor. Neben klassischen Tickets lassen sich mit dem System auch Kundenwünsche und Verbesserungsvorschläge zielgerichtet umsetzen. Die gewünschten Ticket-Schlüssel kann der Administrator in Anlehnung an die internen Prozesse individuell festlegen. Der Clou: Die Neuanlage des Tickets erfolgt auf Wunsch automatisiert, sobald das System die Daten des Ansprechpartners (E-Mail-Adresse, Telefonnummer usw.) erkennt.

## Visualisierung der Abläufe erzeugt Transparenz

Bereits auf dem Anwendungs-Desktop erkennt der Mitarbeiter die zur Erledigung anstehenden Tickets und deren Bearbeitungszustand. Treffen neue Tickets ein, wird der zuständige Sachbearbeiter über das systeminterne Benachrichtigungssystem informiert. Je nach Priorität kann er die unmittelbare Bearbeitung veranlassen. Im Hauptfenster des Kundenservice-Moduls sorgt außerdem die grafische Darstellung sämtlicher Prozessschritte für eine hohe Transparenz. „Die schnelle Bearbeitung von Kundenanfragen braucht personalisierte Übersichten und einfache Bearbeitungswerkzeuge entlang des vordefinierten Prozessablaufs. Dieser Ablauf kann in weiten Teilen automatisiert werden. Bereits im Standard verfügt das Kundenservice-Modul über zahlreiche Automatismen, die durch individuelle Prozess-Logiken für den Anwender ergänzt werden können. Dies steigert die Transparenz in der Sachbearbeitung und minimiert zugleich die Reaktionszeiten – zwei wichtige Aspekte zur Steigerung der Kundenzufriedenheit“, erläutert Eschner.

Eine unkomplizierte Aufnahme von Kundenanfragen ist die Voraussetzung für die zeitnahe Abwicklung. Ruft der Kunde an oder schreibt eine E-Mail, ist das System in der Lage, das Ticket automatisch dem richtigen Ansprechpartner zuzuordnen. Auch die Daten zu Eingangsdatum, Eingangsart und Kundenbetreuer können vom CRM-System übernommen werden. So spart der Sachbearbeiter Zeit und kann sich ganz auf das Handling der Anfrage konzentrieren.

## Multifunktionales Tool bewirkt Effizienzschub

„Das wissen unsere Mitarbeiter zu schätzen, die mit dem Kundenservice-Modul jeden Tag umgehen“, resümiert Dieter Johns. „Auch ich als Verantwortlicher bin glücklich, dass wir mit unserem neuen Tool die individuellen Anliegen unserer Sales-Partner professionell bearbeiten können. Zusätzlich haben wir die Lösung durch geringe Erweiterungen an die Bedürfnisse der TeleSon Vertriebs GmbH anpassen können. Mithilfe der modernen 3C-Architektur konnten wir bereits innerhalb eines Arbeitstags mit den neuen Funktionen produktiv gehen, einschließlich unserer individuellen Anforderungen.“

Als besonders erfreulich bewertet TeleSon auch die kurze Projektdauer. Von der Beauftragung bis zum Go-live verstrich gerade mal ein Monat, obwohl etliche Projektschritte zu gehen waren:

- Installation des Standardmoduls (Kundenservice-Modul),
- Schulung hinsichtlich des Funktionsumfangs der Erweiterung,
- Analyse der gewünschten Individualisierungen seitens TeleSon,
- Priorisierung der Gestaltungswünsche,
- Umsetzung der Prozesse,
- Tests,
- Produktivsetzung.



Bilder (2): Cursor

Freuen sich über das erfolgreich absolvierte CRM-Projekt (von links): Dieter Johns (Prokurist und Leiter Vertriebsinnendienst TeleSon), Jens Weißbrodt (Backoffice-Koordinator TeleSon), Denny Denker (IT-Consulting Cursor) und Simon Kiesel (Business Consulting Cursor).

## Von kontinuierlichen Verbesserungen profitieren

TeleSon und Cursor arbeiten bereits seit zwei Jahren zusammen: 2016 hatten die Bayern ihre eigene individuelle Kundenbeziehungsmanagement-Lösung durch das CRM-System EVI ersetzt. Aufgabe war die nahtlose Integration des Dokumentenmanagements und der MS-Office-Anwendungen, sowie die Einbindung des Vertriebspartner-Portals. Auch die Migration relevanter Informationen vom alten CRM-System zu EVI und die Echtzeitübertragung wichtiger Daten in das Vertriebspartner-Portal galt es umzusetzen. In der zweiten Phase wurde das Abrechnungssystem Sherpa angebunden.

Die besondere Herausforderung für EVI lag allerdings darin, 14 verschiedene Ebe-

nen in der Organisationshierarchie darzustellen. Cursor schaffte es, diese Hürden problemlos zu überspringen. Heute möchten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei TeleSon die neue CRM-Lösung nicht mehr missen. Die Software bietet sogar noch weiteres Potenzial, dem Backoffice-Team durch weitere Prozessautomatisierung noch stärker unter die Arme zu greifen. Auch beim Kundenservice-Modul hat Cursor bereits den Blick nach vorne gerichtet: Dank diversen Anregungen seitens TeleSon und weiterer Anwender können die Gießener ihre Lösung im Rahmen der neuen 3C-Modullandschaft im Standard kontinuierlich weiterentwickeln und zur Verfügung stellen, sodass alle Anwender von den Verbesserungen profitieren.

**i** [www.cursor.de](http://www.cursor.de)