

Viele moderne Unternehmen haben erkannt, wie wichtig die Zufriedenheit Ihrer Kunden für Ihren langfristigen Erfolg ist.

Aber nicht nur zufriedene Kunden wollen gehört werden, mindestens ebenso wichtig ist der systematische und nutzenorientierte Umgang mit Beschwerden unzufriedener Kunden.

INEXSO
information . exchange . solution



Beschwerdemanagement (BMS)

Beschwerden nutzen, Kunden binden, Informationen gewinnen.

Konkrete Beschwerden sind fast immer Anzeichen für generelle Fehlerquellen oder Defizite. Die systematische Erfassung von Beschwerden und ihre strukturierte, zeitnahe Bearbeitung sind für das Kundenmanagement eines Unternehmens deshalb von zentraler Bedeutung.

Eingehende Beschwerden sollten sensibel behandelt und effizient verarbeitet werden. Mehr noch: Sie sollten Ihre Kunden regelrecht animieren sich zu äußern, falls sie mit etwas unzufrieden sind. Denn nur so erhalten Sie wichtige Informationen und zeigen Ihren Kunden, dass Ihnen deren Meinung wichtig ist. Ihre Kunden fühlen sich ernst genommen – die beste Voraussetzung, um sie langfristig zu binden und sogar dazu zu bringen, Ihr Unternehmen weiter zu empfehlen.

Spezialisierte IT-Systeme, wie das INEXSO Beschwerde-Management-System (BMS), unterstützen Sie bei dieser Aufgabe und geben Ihnen die Möglichkeit, Schwachstellen aufzudecken. Durch die detaillierte Analyse und das umfassende Reporting können Sie mit INEXSO BMS wertvolle Informationen sammeln und diese sinnvoll für die Weiterentwicklung Ihrer Produkte und Dienstleistungen verwenden. Kurz gesagt: Sie verbessern Ihren Kundenservice und bekommen dabei direktes Kundenfeedback ganz ohne zusätzlichen Aufwand.

Das bietet Ihnen INEXSO BMS:

- niedrige Beschwerde-Hemmschwelle für Ihre Kunden
- flexible, standortübergreifende Webtechnologie
- Prozesstransparenz, auch für Ihre Kunden
- automatisches Routing mit festen Vorgaben
- Lösungsdatenbank
- Einhaltung definierter Service-Level
- übergreifendes und vergleichbares Reporting
- detaillierte Schwachstellen-Analyse
- mehrstufiges Qualitätsmanagement
- geringe Wartungskosten
- schneller Return on Investment

Ihr Nutzen: deutliche Kosteneinsparungen, zufriedene Kunden, wertvolle Informationen.



Sechs Stufen des erfolgreichen Beschwerdemanagements

Um im Umgang mit Beschwerden alle Möglichkeiten auszuschöpfen, braucht es eine systematische Bearbeitung. INEXSO bietet Ihnen für alle Phasen des aktiven Beschwerdemanagements Unterstützung:

Stufe 1: Anregung

Stufe 2: Erfassung

Stufe 3: Feedback

Stufe 4: Bearbeitung

Stufe 5: Abschluss

Stufe 6: Reporting

Mit INEXSO BMS können Sie Beschwerden strukturiert erfassen, zeitnah bearbeiten und detailliert auswerten. Dabei werden alle Kommunikationskanäle unterstützt und die Bearbeitung wird für sämtliche Beteiligten transparent und nachvollziehbar dargestellt.

INEXSO BMS garantiert die schnelle und lösungsorientierte Verarbeitung eingehender Beschwerden. Alles, was Sie dafür benötigen, ist ein Browser.

INEXSO BMS - die zentralen Eigenschaften:

- webbasiert
- mehrsprachig
- mandantenfähig
- unterstützt alle Kontaktkanäle
- workflow-orientiert
- flexibel erweiterbar
- skalierbar
- arbeitet mit internationalem Zeichensatz
- bedienungsfreundlich
- schnell zu installieren
- einfach individuell anzupassen

Anforderungen und Anpassbarkeit

Die Anforderungen, die INEXSO BMS an die vorhandene Hardware stellt, sind sehr gering. Der Einsatz von 200 parallelen Sachbearbeitern ist problemlos auf einem Standard-Server zu realisieren. Bei größeren Systemen können die Komponenten auf verschiedene Server verteilt werden. Selbstverständlich bieten wir Ihnen umfassende Systemberatung, zuverlässige Benutzerbetreuung sowie den Betrieb des Systems in Form eines Application Service Providing (ASP).

Mit INEXSO BMS erwerben Sie eine Software, die sich individuell an ihre Anforderungen anpassen lässt. Eine kontinuierliche Weiterentwicklung von INEXSO BMS optimiert die vorhandenen Fähigkeiten der Software und bietet regelmäßig neue, oft von Kunden angeregte Features.

The screenshot shows a web browser window displaying the INEXSO BMS interface. The page title is 'Beschwerde' and the URL is 'http://www.inexso.de'. The interface is organized into several sections:

- Beschwerdeinfos:** Includes fields for 'Vorgangnummer' (14743328), 'Status' (023282), 'Beschwerdeart' (Fehler), 'Reisender' (Terschuren), 'Reisedatum' (13.12.2008), and 'Eingang' (26.01.2009 - 17:38).
- Details zur Beschwerde:** Contains text boxes for 'Darst. Kunde' (Beschreibung des Problems), 'Darst. Erfasser' (Beschreibung der Beschwerde), 'Kundenfremdung' (Firmelle Entschuldigung und Reibetrag), 'Geldorder Betrag', 'Kundenstrichung', and 'Veränderung'.
- Kontaktinfos:** Includes fields for 'Kundennummer', 'Firmenname', 'Beschwerdeführer', 'Straße', 'PLZ/Ort', 'Telefon', 'Fax', and 'E-Mail'.

Abb.: Strukturierte Erfassung in individuell angepassten Masken