

ConSol Success Story

CONSOL CM/HELP IM SERVICE-MANAGEMENT

schufa

Wir schaffen Vertrauen

Kunde
SCHUFA Holding AG

Branche
Dienstleistung

Webseite
www.schufa.de

Lösung
ConSol  CM/Help

Überblick
Rund 50 Servicemitarbeiter in Hannover und Hamburg bearbeiten in CM/Help monatlich etwa 14.000 Verbrauchervorgänge zu Daten, die bei der SCHUFA gespeichert sind.

Nutzenaspekte

- ▶ Transparenter Informationsfluss und kürzere Reaktionszeiten im Verbraucherservice
- ▶ Klar definierte Workflows, Zuständigkeiten und Eskalationsregeln
- ▶ Word-Vorlagen für Briefe und Faxe lassen sich ohne Medienbruch aus CM/Help öffnen
- ▶ Direkter Zugriff auf archivierte Unterlagen aus der elektronischen Verbraucherakte über Schnittstelle zum Dokumentenmanagementsystem
- ▶ Nachhaltige Verbesserung der Datenqualität durch Analysemöglichkeiten

SCHUFA: Leistungsstarker Verbraucherservice

Die SCHUFA pflegt einen Bestand von 384 Mio. Einzeldaten zu 64 Mio. Personen. Fragen, Informationen und Anmerkungen von Verbrauchern zu diesen Daten erreichen den Verbraucherservice per Post, Fax und auch über das Internet-Portal www.meineSchufa.de.



SCHUFA-Verbraucherservicezentrum

Bisher wurden diese Verbraucheranfragen auf Papier bearbeitet. Um jedoch die wachsende Zahl von Kontaktaufnahmen – insbesondere seit der Einrichtung des Internet-Portals – mit gleichbleibend guter Qualität und möglichst geringen Kosten bearbeiten zu können, entschied sich die SCHUFA für den Einsatz der **web- und workflowbasierten Servicemanagementlösung CM/Help**.

Mit Hilfe der leistungsstarken Workflow-Engine lassen sich die Arbeitsabläufe im SCHUFA-Verbraucherservice exakt in CM/Help abbilden. Jeder Verbrauchervorgang durchläuft jetzt als Service-Ticket mehrere Prozesse mit jeweils unterschiedlichen Servicemitarbeitern. **Klare Zuständigkeiten und Statusanzeigen** stellen dabei die zügige Prüfung und Abwicklung sicher. Zudem gibt es eine Schnittstelle zum Dokumentenmanagementsystem. So lassen sich alle Dokumente aus der

elektronischen Verbraucherakte mit dem Service-Ticket verlinken und per Klick einsehen. Übergaben zwischen den Verbraucherservicemitarbeitern verursachen damit keinen weiteren Aufwand.

Für die ständige Verbesserung der gespeicherten Daten sorgen schließlich **detaillierte Analysemöglichkeiten** in CM/Help: Informationen – etwa über die Bearbeitungsdauer eines Verbrauchervorgangs oder die Ursache von Fehlinformationen – helfen, Probleme in der Informationsübermittlung rasch zu identifizieren, zu beheben und für die Zukunft zu vermeiden – auch bei einem ständig wachsenden Datenbestand.

"CM/Help überzeugte uns mit seiner Anpassungsfähigkeit und der Möglichkeit, alle Verbrauchervorgänge ohne Medienbruch zu bearbeiten. Dadurch haben wir nicht nur die Serviceprozesse beschleunigt, sondern können dank der Analysemöglichkeiten in CM/Help die Qualität unseres Datenbestandes nachhaltig verbessern."

*Holger Loos, Leiter der
SCHUFA-Verbraucherservicezentren*

ConSol  Software GmbH

Franziskanerstraße 38
D-81669 München
Tel.: +49(0)89-45841-100
Fax: +49(0)89-45841-111
info@consol.de
www.consol.de