

PRESSEMITTEILUNG

EURO-LOG: zufriedene Kunden dank Software-Lösung von ConSol

IT-Dienstleister setzt auf ConSol*CM für Customer Service Management (CSM)

München, 08. Juli 2009 ---- Ist der Kunde zufrieden, ist es der Dienstleister auch: Professionelles CSM sowie die schnelle und effiziente Bearbeitung von Kunden-Anfragen haben für den IT-Dienstleister EURO-LOG hohe Priorität. Daher setzt die Abteilung Customer Support Center (CSC) bei EURO-LOG für die Kundenbetreuung bereits erfolgreich auf die webbasierte Software ConSol*CM des IT-Systemhauses ConSol. Die Mitarbeiter von EURO-LOG sind überzeugt von der ConSol-Lösung, da sie effizienteres Arbeiten ermöglicht und höhere Transparenz und Kontrolle bietet. Für jeden Kundenvorgang existiert ein Ticket, das dank klar definierter Prozesse nur eine kurze Bearbeitungszeit erfordert. Die Workflows sind in ConSol*CM hinterlegt und unterstützen dadurch das strukturierte Vorgehen. Als Dienstleister profitiert EURO-LOG besonders davon, dass keine Anfragen verloren gehen und vereinbarte Service Level Agreements (SLAs) eingehalten werden können.

Service Level Agreements auf dem Schirm: zuverlässiges Eskalationsmanagement

Die EURO-LOG AG, mit Firmensitz in Hallbergmoos nahe dem Münchener Flughafen, ist einer der führenden Anbieter von IT- und Logistik-Dienstleistungen. Über 80 Mitarbeiter sorgen mit eigenen Rechenzentren, innovativen Applikationen und individuellen Anbindungen für eine durchgängige Effizienz logistischer Prozesse zwischen Lieferanten, Logistikdienstleistern, Handel, Industrie und Kunden. Namhafte Kunden wie DHL und Lufthansa setzen auf die Logistik-Services inklusive logistikunterstützender IT-Produkte von EURO-LOG: Das Unternehmen bietet modernste Lösungen für IT- und Prozessintegration wie etwa ein Integrationsportal, unternehmensübergreifendes Frachtkosten- oder Behältermanagement sowie wirtschaftliche Digital-Stift-Anwendungen.

Die Mitarbeiter von EURO-LOG hatten klare Vorstellungen, was ihre CSM-Lösung leisten sollte. Wichtig war zum einen eine dreistufige Struktur für die zu erfassenden Kundendaten nach Kundengruppe, Kunde und Ansprechpartner. Zum anderen sollten jedem Kunden die jeweils relevanten EURO-LOG-Produktkategorien zugeordnet werden können, um ein korrektes Reporting der Anfragen und Vorgänge („Tickets“) zu ermöglichen. Auch die Steuerung von Eskalationen über vordefinierte Ziel- und tatsächliche Lösungszeiten war für EURO-LOG entscheidend: Wird das SLA für eine Anfrage überschritten, ändert das Ticket seine Farbe; sobald 90 % der Lösungszeit verstrichen sind, verschickt das System zudem automatisch eine E-Mail. Dazu wurden die Lösungszeiten kundenspezifisch und in Abhängigkeit mit den vereinbarten Service Levels hinterlegt. Ein wichtiger Aspekt, da das Einhalten der SLAs über die Kundenzufriedenheit entscheidet.

Die Übernahme der Kundendaten aus dem alten System gestaltete sich sehr einfach, denn dank der offenen Schnittstellen von Consol*CM konnten die Daten problemlos importiert werden. Ebenso ließen sich alte Tickets in das Archiv übernehmen, die nun als Wissensdatenbank fungieren.

EURO-LOG goes Consol*CM

Bevor sich EURO-LOG für Consol*CM entschied, bearbeiteten die Mitarbeiter alle Kundenanfragen mit einer selbst entwickelten Lösung in Zusammenspiel mit Microsoft Outlook. Da die Anforderungen an die Software gestiegen waren, suchte EURO-LOG nach einem Anbieter mit der passenden CSM-Lösung. Wichtig war dabei für den Service-Bereich, dass das bewährte dreistufige Kundendatenmodell aus dem alten System übernommen werden konnte. Nachdem sich EURO-LOG drei Anbieter genauer angesehen hatte, fiel die Entscheidung für Consol. Als der Projektplan erstellt war, galt es, mit Hilfe des flexiblen Consol*CM Workflow Editors die Prozesse zu definieren und zu optimieren. Dazu fanden Workshops unter der Beratung von Consol statt. Sobald das neue Konzept fertig war, folgten Umsetzung und Live-Schaltung: Altes und neues System wurden zunächst parallel betrieben, alte Tickets also im alten System abgearbeitet. Ab einem Stichtag bearbeiteten die Mitarbeiter im Customer Support die Tickets nur noch in der neuen Lösung Consol*CM. Zwei Monate später wurde das alte System vollständig abgeschaltet.

Consol*CM bei EURO-LOG: Vorteile ohne Kompromisse

„Wir haben uns für Consol*CM entschieden, da innerhalb unseres Customer Supports eine einheitliche Kundenplattform geschaffen werden sollte. Das verschafft uns den Vorteil einer ganzheitlichen Sicht auf den Kunden ohne Medienbrüche“, erläutert Jörg Fürbacher, CEO bei EURO-LOG. „Großes Plus bei Consol*CM: Die Übernahme der Kundendaten sowie der Vorgänge aus unserem alten System gestaltete sich sehr einfach. In unserer Abteilung Customer Support implementierte Consol die Software-Lösung planmäßig. Wie erwartet integriert sich Consol*CM sehr gut in die vorhandene Infrastruktur. Dank der einfachen Benutzerführung war der Schulungsaufwand für unsere Mitarbeiter minimal.“

„Beim IT-Dienstleister EURO-LOG haben wir die Einführung von Consol*CM im Customer Support von Anfang an begleitet und damit dazu beigetragen, dass das Projekt innerhalb kurzer Zeit umgesetzt wurde“, erklärt Andreas Greimel, Senior Consultant und Prozessberater bei Consol. „Unsere Aufgaben waren dabei klar gesetzt: Wir zeichnen verantwortlich für Beratung, Implementierung und Umsetzung individueller Wünsche sowie den Support bei EURO-LOG.“

Über EURO-LOG

Der IT-Dienstleister EURO-LOG wurde 1992 als ein Joint Venture der Deutsche Telekom, France Telecom und Digital Equipment gegründet. 1997 wandelte sich das Unternehmen in eine „people owned

company“ und entwickelte sich in dieser Dynamik zu einem der führenden Anbieter von IT- und Logistik Integration. Über 80 Mitarbeiter sorgen heute am Hauptsitz München-Hallbergmoos mit eigenen Rechenzentren, innovativen Applikationen und individuellen Anbindungen für eine durchgängige Effizienz logistischer Prozesse zwischen Lieferanten, Logistikdienstleistern, Handel, Industrie und Kunden. Auf Basis moderner Datenerfassung, grenzenlosem Datenaustausch und intelligenter Datenverarbeitung realisiert EURO-LOG u.a. Lösungen für Supply Chain Management, SAP-Integration, Behältermanagement, Event- und Informationsmanagement, Vendor Managed Inventory, Speditionsabwicklung, Frachtführerselektion oder Frachtclearing. Heute nutzen die EURO-LOG Integrationslösungen Kunden aus den Branchen: Automotive, Handel, Hightech, Elektronik, Konsumgüter, Chemie u. Pharma, Logistikdienstleistung und -kooperationen, KEP, Maschinenbau und weiteren.

www.eurolog.com

Über Consol Software GmbH

Die **Consol Software GmbH** ist ein etabliertes Münchener IT-Beratungs- und Softwarehaus. Das 1984 gegründete, heute rund 180 Mitarbeiter starke Unternehmen ist Spezialist für Entwicklung, Integration und Betrieb komplexer IT-Systeme. Darüber hinaus bietet Consol ein eigenes Produkt für Customer Service Management, Helpdesk und Lead-Management. Zu den Kunden von Consol gehören Großunternehmen wie BMW, Daimler, HypoVereinsbank, Kyocera, Neckermann, Schufa, Siemens und Sun Microsystems genauso wie Mittelständler, beispielsweise Haribo, Käserei Champignon oder WashTec sowie öffentliche Institutionen wie z.B. die Bundesagentur für Finanzen und die Stadtverwaltungen München und Potsdam. Im Geschäftsjahr 2007/2008 hat das Unternehmen mit einer Niederlassung in Ratingen sowie Töchtern in den USA und in Polen einen Umsatz von 19,5 Millionen Euro erzielt.

Zahlreiche Preise dokumentieren Qualität, Kompetenz, Innovationskraft und Mitarbeiterfreundlichkeit des Unternehmens: zum Beispiel der Ende 2007 gewonnene „Große Preis des Mittelstandes“, der viermalige Sieg im renommierten Wettbewerb „Deutschlands Beste Arbeitgeber“ (2006 bis 2009 in Folge) oder der Frauenförderpreis des Bayerischen Staatsministeriums für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen (2008). Auch international überzeugt das Unternehmen: Auf europäischer Ebene sicherte sich Consol Spitzenpositionen in der TOP 3 im Wettbewerb „Best Workplaces in Europe“ (2007 Platz 1, 2008 Platz 2 und 2009 Platz 3).

www.consol.de

Pressekontakt

ConSol Software GmbH

Isabel Baum

Franziskanerstraße 38

D-81669 München

Fon: +49 (0)89 45841-101

Fax: +49 (0)89 45841-111

E-Mail: Isabel.Baum@consol.de

Web: www.consol.de

EURO-LOG AG

Tobias.Hecht

Am Söldnermoos 17

D-85399 Hallbergmoos-München

Fon: +49 (0)811) 9595-125

Fax: +49 (0)811) 9595-199

E-Mail: presse@eurolog.com

Web: www.eurolog.com

Schwartz Public Relations

Verena Schubel / Marita Schultz

Sendlinger Straße 42A

D-80331 München

Fon: +49 (0)89 211 871-43 / -36

Fax: +49 (0)89 211 871-50

E-Mail: vs@schwartzpr.de / ms@schwartzpr.de

Web: www.schwartzpr.de