

## **PRESSEMITTEILUNG**

### **UniCredit Direct Services GmbH steigt auf Consol\*CM um**

**Die Customer Care Tochter der UniCredit Bank AG startet mit verbesserter Kundenbetreuung ins neue Jahr / Consol\*CM sorgt für schnelle, strukturierte und leistungsfähige Bearbeitung aller Anfragen im Kundensupport**

**München, 17. März 2010** ---- Die UniCredit Direct Services GmbH vertraut beim Kundenservice künftig auf die Customer-Relationship-Management (CRM)-Lösung der Münchener Consol Software GmbH. Das Unternehmen sieht in der Lösung Consol\*CM alle Anforderungen an eine leistungsfähige Kundenmanagement-Software erfüllt und hat die komplette Kundenbetreuung im Online Banking auf das neue System umgestellt. Diese Entscheidung war notwendig, da das bisher genutzte System abgelöst werden sollte. Consol\*CM lässt sich über einen grafischen Business Process Editor exakt auf die Workflows und Abläufe des Kunden zuschneiden und flexibel auf geänderte Anforderungen anpassen. Dank ihrer JEE-Konformität und Plattformunabhängigkeit integriert sich die Software problemlos in bestehende Infrastrukturen. Seit Jahresbeginn 2010 ist Consol\*CM nun produktiv im Einsatz und erleichtert die tägliche Arbeit im Support. Consol\*CM ist eine CRM-Lösung, die speziell für den Einsatz im Kundenservicemanagement und Helpdesk entwickelt wurde und seit vielen Jahren erfolgreich am Markt ist.

Als Customer Care Center wickelt die UniCredit Direct Services GmbH ihre Angebote und Services über Internet, E-Mail und Telefon ab. Neben einem starken Service-Team ist eine leistungsstarke Kundenmanagement-Software notwendig, die sämtliche Prozesse und Anfragen im Support strukturiert, steuert und dokumentiert.

### **Telefonische Kundenbetreuung mit hohem Serviceanspruch**

Die UniCredit Direct Services GmbH ist eine 100-prozentige Tochter der UniCredit Bank AG mit Sitz in München und fünf weiteren Standorten in Deutschland und Österreich. Der Schwerpunkt der Geschäftstätigkeit liegt auf Service- und Vertriebsleistungen durch das Management von Kundenbeziehungen per Telefon, E-Mail und Internet – weit mehr als 10 Millionen Kundenkontakte verzeichnete die UniCredit Direct Services GmbH im Jahr 2009.

Rund 50 Mitarbeiter sind in der Abteilung Customer Support beschäftigt und kümmern sich um alle telefonischen Kundenanfragen aus dem Online-Banking-Umfeld für Firmen- und Privatkunden, z.B. wenn ein Kunde Bedienungsprobleme beim hauseigenen Banking-Portal oder Schwierigkeiten mit der Anbindung von Banking-Software hat. Das bisher genutzte System lief auf einer separaten Plattform und verursachte dadurch unnötige Betriebskosten. Eine Umstellung der zentralen Betriebssysteme hätte zudem ein teures Update erfordert. Daher machte sich die IT-Abteilung auf die Suche nach einer kostenneutraleren Lösung. Die Entscheidung fiel auf Consol\*CM: Diese CSM(Customer Service Management)-Lösung läuft

im Cluster und erfüllt damit die modernsten Anforderungen an Hochverfügbarkeit und Skalierbarkeit.

## **Projekttablauf: Von Alt auf Neu in wenigen Schritten**

- Sämtliche Prozesse und Workflows sowie der komplette Ticket-Bestand konnten vom Altsystem in Consol\*CM übernommen werden.
- Die Kundendaten wurden aus dem zentralen Host-System der Bank automatisiert in Consol\*CM überspielt und dort als Kundendatensätze angelegt. Einmal pro Nacht erfolgt eine Synchronisation und Aktualisierung der Kundendaten.
- Auch die bestehende Wissensdatenbank (Solution DB) mit rund 1.400 Problemlösungen wurde aus dem alten System in das neue übernommen.
- Dank der intuitiven Benutzeroberfläche von Consol\*CM belief sich der Schulungsaufwand für die Mitarbeiter auf wenige Stunden.
- Auf Knopfdruck erfolgte die Inbetriebnahme: Das neue System wurde im laufenden Betrieb produktiv geschaltet, ein Parallelbetrieb war nicht notwendig, sodass der Kunde keine Produktivitätseinbußen hatte.

## **Vorteile durch Consol\*CM: Flexibilität und Zukunftssicherheit**

Consol\*CM hat sich problemlos in die bestehende Systemumgebung eingefügt, der Betrieb und auch die Kosten einer separaten Plattform sind damit hinfällig geworden. Das verschafft mehr Spielraum und Zukunftssicherheit. Im Support selbst erleichtert Consol\*CM die tägliche Arbeit, zum Beispiel durch die Integration von Beschwerdemanagement: Ein Support-Ticket kann nun per Knopfdruck in das Beschwerdemanagement-System exportiert werden. Auch die Schnellsuchfunktion in der Wissensdatenbank ist eine große Hilfe. Jeder Bearbeiter kann in Consol\*CM zudem Vorschläge für neue Lösungseinträge – so genannte Solution Tickets – machen, die von einem Freigabeteam geprüft und schließlich eingepflegt werden. Nicht zuletzt ist das Reporting direkt auf die Bedürfnisse des Managements zugeschnitten: So lässt sich beispielsweise genau ermitteln, wie viele Tickets in einem bestimmten Zeitraum in einem bestimmten Fachbereich bearbeitet wurden, um daraus langfristige Qualitätsverbesserungen abzuleiten.

„Wir sind mit der Unterstützung durch die Consol-Experten mehr als zufrieden, sowohl bei der Beratung als auch der Umsetzung und Schulung“, freut sich Niklas Wandpflug-Reiter, IT- und Projektmanager bei der UniCredit Direct Services GmbH. „Die Flexibilität der Lösung Consol\*CM überzeugt uns jeden Tag aufs Neue. Aus diesem Grund werden wir Consol\*CM künftig noch in einem weiteren Geschäftsbereich einsetzen: im internen Helpdesk für unsere österreichischen Niederlassungen.“

**Download von Pressemitteilung und Bildmaterial: [hier](#)**

**Folgen Sie uns auf Twitter: [www.twitter.com/consol\\_de](http://www.twitter.com/consol_de)**

## Über UniCredit Direct Services GmbH (ehemals HVB Direkt)

Die UniCredit Direct Services GmbH ist eine 100%-ige Tochter der UniCredit Bank AG mit Sitz in München. Als Customer-Care-Center bietet die UCDS in der Finanzdienstleistungsbranche maßgeschneiderte, innovative Dienstleistungen für den Kundendialog per Telefon, E-Mail und Internet. Das Unternehmen beschäftigt aktuell rund 800 Mitarbeiter und bietet seine Dienstleistungen seit 2004 auch am österreichischen Markt für Mitglieder der UniCredit Group an. Jüngste Preise unterstreichen Qualität und Familienfreundlichkeit der UniCredit Direct Services GmbH. Neben der Auszeichnung des Sprachdialogsystem 2008 mit dem Voice Award wurde das Unternehmen 2009 mit dem Titel „Top 5 Familienfreundlichster Arbeitgeber Mainfranken 2009“ und aktuell als „Top Job Top Arbeitgeber 2010“ ausgezeichnet.

## Über Consol Software GmbH

Die **Consol Software GmbH** ist ein etablierter Münchener Full-Service-IT-Anbieter für Mittelstandskunden und große Konzerne. Zum Portfolio des 1984 gegründeten Unternehmens gehören die Entwicklung, Beratung, Integration sowie der Betrieb komplexer IT-Systeme und Architekturen. Darüber hinaus zählt der Vertrieb der eigenen Software Consol\*CM für Customer Service Management, Helpdesk und Lead-Management zu den Geschäftsfeldern von Consol. Als neutrales IT-Beratungshaus bietet Consol seinen Kunden die optimale Lösung – von Service-orientierten Architekturen über klassische Enterprise Application Integration bis hin zu Virtualisierung. Zu den Kunden 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.

Heute beschäftigt Consol rund 180 Mitarbeiter und erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2008/2009 mit einer Niederlassung in Ratingen sowie Töchtern in den USA, in Österreich und in Polen einen Umsatz von 18,7 Millionen Euro. Zahlreiche Preise dokumentieren Qualität, Kompetenz, Innovationskraft und Mitarbeiterfreundlichkeit des Unternehmens: zum Beispiel der Ende 2007 gewonnene „Große Preis des Mittelstandes“, fünf Bestplatzierungen im renommierten Wettbewerb „Deutschlands Beste Arbeitgeber“ (2006 bis 2010 in Folge) oder der Frauenförderpreis des Bayerischen Staatsministeriums für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen (2008). Auf europäischer Ebene wurde Consol 2007 unter die „Best Workplaces in Europe“ gewählt (Platz 1) und rangierte auch in den Folgejahren unter den TOP 3.

### Mehr erfahren:

**Website:** [www.consol.de](http://www.consol.de)

**Blog:** <http://blog.consol.de/virtualisierung/>

**Twitter:** [www.twitter.com/consol\\_de](http://www.twitter.com/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](mailto:Isabel.Baum@consol.de)  
Web: [www.consol.de](http://www.consol.de)

Schwartz Public Relations  
Marita Schultz / Viktor Deleski  
Sendlinger Straße 42A  
D-80331 München  
Fon: +49 (0)89 211 871-36 / -43  
Fax: +49 (0)89 211 871-50  
E-Mail: [ms@schwartzpr.de](mailto:ms@schwartzpr.de) / [vd@schwartzpr.de](mailto:vd@schwartzpr.de)  
Web: [www.schwartzpr.de](http://www.schwartzpr.de)

UniCredit Direct Services GmbH  
Kathrin Stolfo  
Heinrich-Wieland-Str. 170  
D-81735 München  
Fon: +49 (0)89 55877-6437  
Fax: +49 (0)89 55877-996437  
E-Mail: [Kathrin.Stolfo@unicreditgroup.eu](mailto:Kathrin.Stolfo@unicreditgroup.eu)  
Web: [www.directservices.unicredit.eu](http://www.directservices.unicredit.eu)