

PRESSEMITTEILUNG

Fraport AG optimiert Beschwerdemanagement mit Consol*CM

Steigerung der Service-Qualität am Luftverkehrsdrehkreuz Frankfurt am Main

München, 27. Oktober 2010 ---- Einer der weltweit größten Flughafenbetreiber, die Fraport AG, organisiert das Beschwerdemanagement am Flughafen Frankfurt mit der Customer Service Management (CSM)-Lösung Consol*CM der Consol Software GmbH (www.consol.de). Ziel der Maßnahme mit dem Namen ‚Impulsmanagement‘ ist es, sowohl bei der Annahme und Bearbeitung als auch bei der Analyse und Auswertung von Kunden-Feedbacks eine zentrale Lösung zu nutzen, um stets über aussagekräftige und vergleichbare Daten zu verfügen. Dabei werden Rückmeldungen aller Art in Consol*CM als Plattform gebündelt und für die Weiterverarbeitung abgebildet, um noch schneller und wirkungsvoller reagieren zu können – vor allem bei Beschwerden. Damit lassen sich nun alle Feedbacks bereichsübergreifend analysieren und Handlungsempfehlungen ableiten. Dem Management können zeitnah Beschwerde-Reports zur Verfügung gestellt werden. Zudem wurde durch die Software der Arbeitsaufwand stark reduziert.

Die Fraport AG zählt zu den weltweit führenden Unternehmen im Airport-Business und betreibt mit dem Flughafen Frankfurt eines der bedeutendsten Luftverkehrsdrehkreuze Europas. In 2009 sind in Frankfurt rund 51 Millionen Passagiere gestartet, gelandet oder umgestiegen sowie circa 1,9 Millionen Tonnen Luftfracht umgeschlagen worden.

Rückmeldungen bündeln, schnell reagieren

Mit der Nutzung von Consol*CM haben die für die Bearbeitung von Beschwerden zuständige Abteilung und das Qualitätsmanagement eine gemeinsame Plattform, in der Rückmeldungen von Passagieren, Airlines, Dienstleistern und sonstigen Terminal-Nutzern zusammenlaufen. Die Feedbacks fließen über mehrere Kanäle in Consol*CM ein: über 80 Feedback-Stelen innerhalb der Flughafen-Terminals, E-Mails über die Fraport-Webseite sowie über eine rund um die Uhr besetzte Telefon-Hotline beziehungsweise Fax-Eingänge. Die Beschäftigten nehmen über das System die Rückmeldungen auf, leiten sie an zuständige Verantwortliche weiter und protokollieren die einzelnen Arbeitsschritte sowie die Ergebnisse nach Abschluss eines Arbeitsprozesses.

Lückenloses Reporting, optimierte Workflows

Die in Consol*CM erstellten Beschwerde-Reports lassen Aussagen über den konkreten Anlass für jede Rückmeldung und eventuelle Häufungen bestimmter Beschwerden zu. Mit diesen Informationen können Handlungsfelder bzw. Themenschwerpunkte erkannt und entsprechende Maßnahmen abgeleitet werden. Für den Master-Report lassen sich die Beschwerden in Consol*CM nach Themen klassifizieren. Diese reichen von unfreundlichem Personal bei der Sicherheitskontrolle, über Schäden am Gepäck und überfüllte Passagierbereiche im Terminal bis hin zu schlechten Parkmöglichkeiten und irreführender

Beschilderung auf dem Gelände. Die Abteilungen leiten aus der Übersicht Maßnahmen ab, die einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess im Unternehmen begleiten.

Dabei kommt der Workflow-Steuerung eine wichtige Funktion zu: Sie gewährleistet zum einen die exakte Historie der verschiedenen Arbeitsschritte, zum anderen ermöglicht sie eine Übergabe zwischen den verschiedenen Abteilungen. Dabei ist der aktuelle Stand stets einsehbar und nachvollziehbar, um Fristen und Eskalationen steuern zu können.

Gute System- und Team-Performance

„Seit dem Go-Live im April 2010 zeigt sich der operative Bereich zufrieden. Besonders die einfache Bedienung, die Übersichtlichkeit, Transparenz und Schnelligkeit der Software werden gelobt. Das Management ist zufrieden mit der einheitlichen Datenbasis und den Reports über alle Vorgänge“, gibt Thomas Klisch, technischer Leiter des Projekts Impulsmanagement bei der Fraport AG, einen ersten Erfahrungsbericht.

Ferner ist geplant, zusätzliche Abteilungen und die zentrale Kunden-Hotline in das Beschwerdemanagement einzubinden. „Die Nutzungs- und Anwendungsmöglichkeiten von Consol*CM sind enorm vielfältig. Wir freuen uns, dass wir die Fraport AG unterstützen können, ihren Service am Kunden und an den Beschäftigten auszubauen“, so Kai Hinke, Geschäftsführer beim Consol-Partner com.cultur gmbh.

Download von Pressemitteilung und Bildmaterial:

<http://www.pressebox.de/pressemeldungen/consol-consulting-solutions-software-gmbh/boxid/384511>

Ausführliche Informationen zu Consol*CM unter <http://www.consol.de/crm-software>

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

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

Twitter: www.twitter.com/consol_de

Über die Fraport AG

Die **Fraport AG** gehört international zu den führenden Unternehmen im Airport-Business und betreibt mit dem Flughafen Frankfurt eines der bedeutendsten Luftverkehrsdrehkreuze der Welt. Als erfahrener Airport-Manager entwickelt Fraport den Flughafen Frankfurt gemeinsam mit Partnern zur "Frankfurt Airport City" – einem herausragenden Mobilitäts-, Erlebnis- und Immobilienstandort. Zum Dienstleistungsspektrum der Fraport AG gehören nicht nur sämtliche Services rund um den Flugbetrieb, Fraport ist auch kompetenter Partner für Airport-Retailing und Immobilienentwicklung. Als Full-Service-Anbieter im Airport-Management ist die Fraport AG über Beteiligungen und Tochtergesellschaften auf vier Kontinenten aktiv.

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

Schwartz Public Relations
Viktor Deleski / Sven Kersten-Reichherzer
Sendlinger Straße 42A
D-80331 München
Fon: +49 (0)89 211 871-43 / -36
Fax: +49 (0)89 211 871-50
E-Mail: vd@schwartzpr.de / sk@schwartzpr.de
Web: www.schwartzpr.de