



Kundenorientiertes Beschwerdenmanagement

AMIS[®] bm - Beschwerdemanagement - systematisch, schnell und kundenorientiert

Das Beschwerdemanagement wird heute von immer mehr Unternehmen im ÖPNV als wichtiges Element an der Schnittstelle zum Kunden gesehen. Während das Bearbeiten von Kundenbeschwerden früher eher als ungeliebte Pflichtaufgabe eingestuft wurde, hat man in diesem Thema nun zunehmend auch die Chance entdeckt, Kunden durch überzeugendes Auftreten zu binden oder zurückzugewinnen.

In der Praxis ist die Bearbeitung von Beschwerden im ÖPNV heute oft ein langwieriger und arbeitsintensiver Prozess.

Als professionelles Beschwerdemanagement-System schafft unsere Lösung „AMIS bm“ hier klare Verbesserungen und dient dazu, Strukturen bereitzustellen, die eine Bearbeitung deutlich vereinfachen und jede einzelne Beschwerde problemlos nachvollziehbar machen. Auf diese Weise können Personalressourcen deutlich effektiver eingesetzt werden. Zudem wird die Kommunikation mit dem Kunden schneller und für beide Seiten transparenter.

Funktionen

Erfassung von Beschwerden über Callcenter

Die einfache Strukturierung des Programms mit voreingestellten Kategorien und Eingabemasken vereinfacht die Erfassung von Beschwerden und erlaubt dadurch auch eine Auslagerung der Beschwerdeannahme an ein Callcenter.

Stammdatenverwaltung

Die Verwaltung der Stammdaten kann von Anwendern mit den entsprechenden Zugriffsrechten vorgenommen werden. Die Stammdaten lassen sich je nach Vorgaben des Unternehmens anpassen.

Beschwerdeprotokoll

Alle Vorgänge, die mit einer Beschwerde zusammenhängen, können in der Historie der Beschwerde eingesehen werden. Abgeschlossene Vorgänge können nicht mehr verändert werden, um spätere Manipulationen auszuschließen. Wenn vor dem Abschluss einer Beschwerde Änderungen gemacht oder Ergänzungen hinzugefügt werden, sind diese im Beschwerdeprotokoll deutlich sichtbar. So lassen sich alle Vorgänge problemlos nachvollziehen und lückenlos dokumentieren.

Ablaufkoordination durch Wiedervorlage

Damit anstehende Aufgaben nicht in Vergessenheit geraten, kann eine Beschwerde in eine Wiedervorlage gesetzt werden. Auf diese Weise werden Ablaufkoordination und Termineinhaltung für die Sachbearbeiter erleichtert.

Gruppieren / Filtern nach verschiedenen Meldungsparametern

„AMIS bm“ erlaubt die Sortierung und Auswertung der Beschwerden nach jeglichen Informationen einer Beschwerdemeldung (Zeitraum, Linie, Fahrzeugtyp, Kunde, Sachbearbeiter). Neben einer schnellen und einfachen Übersicht lässt sich natürlich auch filtern/herausfinden, wie oft sich ein Fahrgast beschwert, da für jeden Kunden eine Historie erstellt wird. „Notorische Nörgler“ können so schnell erkannt und entsprechend behandelt werden. Im positiven Fall können z.B. bekannte Jahreskartenkunden für konstruktive Kritik in berechtigten Fällen auch belohnt werden.

Dateianhänge zu Beschwerden

Alle zusätzlichen Informationen wie beispielsweise Polizeiberichte, Korrespondenz, Protokolle oder Fotos können über „AMIS bm“ in der Datenbank abgelegt werden. Die Informationen sind immer direkt von der Beschwerdehistorie aus aufrufbar. Das erhöht nicht nur die Übersicht, sondern trägt auch dazu bei, dass der Verlauf jeder Beschwerde übersichtlich bleibt.



Kundenanschriften können direkt aus Meldungen generiert werden

Aus den Beschwerden lassen sich innerhalb von wenigen Sekunden Kundenanschriften generieren, die je nach Vorgabe auch mit Textbausteinen für die häufigsten Beschwerdegründe versehen werden können. Je nach Bedarf kann der Text natürlich vom Sachbearbeiter noch angepasst werden, um die Korrespondenz persönlicher zu gestalten.

Ansicht der Meldungen/Stammdaten je nach Berechtigung

Das Berechtigungssystem erlaubt es, jedem Benutzer verschiedene Ansichts- und Bearbeitungsrechte zuzuweisen.

Exporte

Exporte in allen gängigen Dateiformaten sind in „AMIS bm“ selbstverständlich möglich. Je nach Kundenwunsch können Formate wie PDF, XLS, Bild-Formate wie JPG oder PNG für den Datenexport freigeschaltet werden.

Grafische Auswertungen

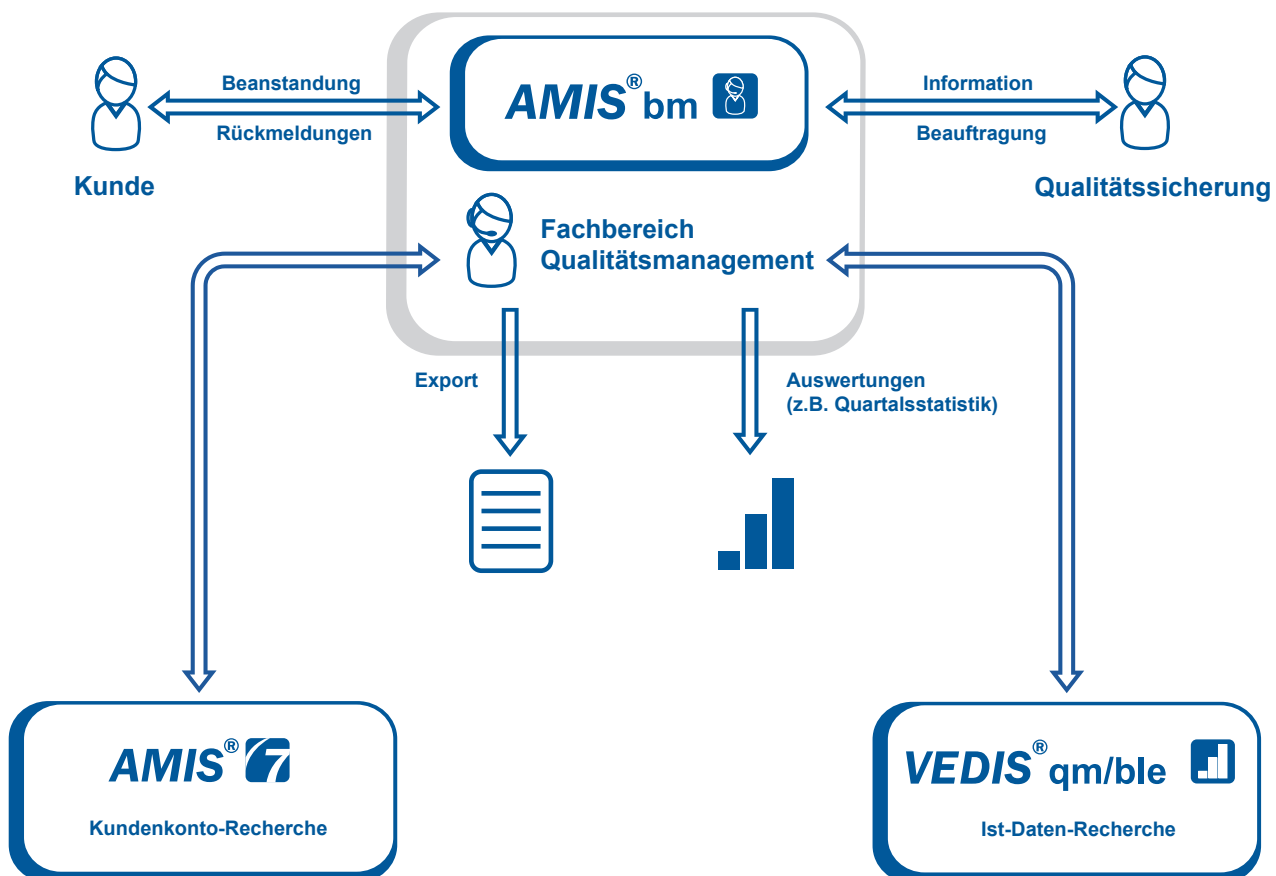
Ein essenzieller Bestandteil von „AMISbm“ ist das Erstellen von grafischen Auswertungen. Diese Auswertungen können zu beliebigen Parametern einer Beschwerde (Zeiträume, Linien, Gründe, Sachbearbeiter etc.) zur Verfügung gestellt werden. So wird eine schnelle und unkomplizierte Übersicht über die gewählten Merkmale ermöglicht.

Integriertes Beschwerdemanagement

Eine besondere Stärke von „AMIS bm“ ist die nahtlose Integration in andere Systeme in Ihrem Unternehmen. Möglich ist beispielsweise der Anschluss an das Hintergrundsystem, um direkten Zugriff auf Kundenkonten zu bekommen (z.B. AMIS7).

Mit der Schnittstelle zu einem Qualitätssicherungsprogramm (beispielsweise VEDIS qm/ble) können Sie Beschwerden über Verspätungen direkt mit den Ist-Daten der betroffenen Linien und Fahrzeuge vergleichen.

In Verbindung mit einem Instandhaltungssystem, können sogar Meldungen über Automatenstörungen oder sonstigen Problemen der Infrastruktur unmittelbar einbezogen werden.



vedisys AG

Dieselstr. 12

D - 64347 Griesheim

Tel. +49 (0)6155 / 89811 - 0
Fax +49 (0)6155 / 89811 - 26

info@vedisys.de
www.vedisys.de