



## BMS.CRM

### Kunden- und Beschwerdemanagement

#### Kundenzufriedenheit erhöhen durch Digitalisierung und durchgängigen Workflow

Durch ineinandergreifende Systeme die Kommunikation im Kundenprozess verbessern und dadurch Mehrwerte auf Seiten des Bürgers schaffen.

#### Der Kunde als Dreh- und Angelpunkt



#### Der Prozess mit Digitalisierung und durchgängigem Workflow

##### Meldung der Bürgeranliegen auf unterschiedlichen Wegen



- Über BMS Kundenmanagement System CRM
- Internet Service-> Kundenportal
- Per Bürger-App (z.B. Mängelmelder, Abfallkalender)
- Per InterKom-App
- Über Schnittstellen zu Drittanbietern

- Generierung eines Tickets in Echtzeit im BMS-CRM
- Direkte Weiterverarbeitung der Anliegen, dadurch direkter Anstoß des weiterführenden Prozesses
- Direkte Antwort an den Kunden

- **Direkte** Information aller beteiligten Sachbearbeiter und Abteilungen
- **Zeitnahe** Information des Kunden über das weitere Vorgehen
- **Erledigung** der Anliegen wird protokolliert und kann nachvollzogen werden.

Rückmeldung



#### Kunden- und Beschwerdemanagementsystem inkl. Ticketsystem (BMS CRM)

Einer der wichtigsten Faktoren eines Unternehmens sind seine Kunden. Insbesondere die Kundenbindung nimmt einen immer höheren Stellenwert ein und wird vor allem in der Entsorgungswirtschaft durch die Liberalisierung der Branche zum kritischen Erfolgsfaktor.

Die Bindung und das Beziehungsmanagement mit den Kunden sollte abteilungsübergreifend alle kundenbezogenen Prozesse integrieren und optimieren. Die Zielsetzung ist dabei die Schaffung eines Mehrwertes auf der Kundenseite.

Hier setzt unser **BMS CRM** an und ist damit ein zunehmend wichtiger Bestandteil im täglichen Umgang mit dem Serviceaufkommen unserer Kunden. Dank des integrierten Ticket-Systems werden sämtliche Eingangsströme von Anfragen seitens der Bürger an unsere Kunden kanalisiert und in einen transparenten und flüssigen Workflow überführt. Die übersichtliche Zusammenfassung sämtlicher Daten aus allen Einsatzbereichen garantieren zudem eine direkte Antwort auf viele Anfragen.

Das **BMS CRM** verbessert so die Kommunikation im Kundenprozess und unterstützt alle Abteilungen jederzeit mit verlässlichen Zahlen. Eine Ergänzung zum CRM stellt die **InterKom** App dar. Über diese App können von mobilen Endgeräten aus Informationen oder Missstände von Mitarbeitern an die Disposition versendet und daraus direkt ein Ticket für das **CRM** generiert werden.



## LÜBECK Entsorgungsbetriebe

„Das **CRM** erleichtert die Entgegennahme und Weiterverarbeitung von telefonischen und schriftlichen Kundenanliegen und optimiert dadurch Prozessabläufe innerhalb der EBL.

Durch die gewissenhafte Aufnahme und Abarbeitung der Anliegen ist es im **CRM** problemlos möglich, statistische Auswertungen und verlässliche Zahlen zu generieren.

Das **CRM** wird von den zuständigen Mitarbeitern gut angenommen und als Unterstützung in den alltäglichen Arbeitsaufgaben gesehen.“

*Cornelia Tews, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Entsorgungsbetriebe Lübeck*



„Das **CRM** Modul bietet uns die Möglichkeit, alle Anliegen unserer Kunden, egal ob diese per Mail oder per Telefon eingehen, direkt zu erfassen und ohne unnötige Schnittstelle in das BMS (ERP-System) zu übernehmen zu können.

Ein unschätzbare Vorteil ist, dass die Stadt Oberhausen ebenfalls mit dem **CRM** arbeitet und die Tickets, die dort erstellt werden, direkt bei uns erscheinen. So ist eine rasche Abarbeitung gewährleistet.

Das **CRM** hat eine hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern und hilft die Arbeitsabläufe zu optimieren.,,

*Andreas Kußel, Geschäftsführer Wirtschaftsbetriebe Oberhausen*



„Das **CRM** und besonders seine Anpassungsfähigkeit auf die individuellen Bedürfnisse der GSAK führen zu einer hohen Zufriedenheit bei den Mitarbeitern.

Die Erfassung der unterschiedlichen Anliegen direkt im System ermöglicht eine unkomplizierte Auswertung. Informationsverluste durch „Zettelwirtschaft“ und wechselnde Sachbearbeiter werden minimiert, da alle involvierten Mitarbeiter auf alle Anfragen zugreifen können.

Die Einführung des Beschwerdemanagements (**CRM**) war eine wichtige Voraussetzung für die erfolgreiche Zertifizierung „Servicequalität und Kundenzufriedenheit“ durch den TÜV Süd.

Zuletzt sei noch die problemlose Verbindung des **CRM** zum BMS (ERP-System) genannt. Die eingehenden Informationen können direkt in der Behälterverwaltung oder auch der Tourenplanung aufgenommen und weiterverarbeitet werden. Diese ermöglicht eine reibungslose Einbindung ohne unnötige Schnittstellen.“

*Wilfried Gossen, Geschäftsführer Gesellschaft für Stadtreinigung und Abfallwirtschaft Krefeld*



## BMS.CRM

## Kunden- und Beschwerdemanagement

Nachfolgend erhalten Sie einen groben Überblick über die Grundfunktionalitäten dieses Moduls

### Funktionsumfang des Moduls

- **Anzeige aller relevanten Daten, modulübergreifend, aus dem BMS über den Einstiegspunkt der Adresse bzw. des Kunden**
  - ◇ Basisdaten zur Adresse
  - ◇ Basisdaten zum Kunden
  - ◇ Hinterlegte Dokumente
  - ◇ Spezielle Infos zur Adresse und zur Straße
  - ◇ Behälterbestand mit Detaildaten
  - ◇ Infos zur Straßenreinigung
  - ◇ Negativerfassungen
  - ◇ Bilder
  - ◇ Sperrmüll Aufträge
  
- **Ticketsystem mit Workflow zur Bearbeitung von Kundenanfragen und Beschwerden**
  - ◇ Kategorien
  - ◇ Sachverhalte
  - ◇ Detailbeschreibung
  - ◇ Standortdaten
  - ◇ Kundendaten
  - ◇ Weitere, konfigurierbare Merkmale
  - ◇ Hinterlegung von Dateianlagen
  - ◇ Hinterlegung von Verantwortlichkeiten zur automatischen Steuerung des Workflows
  - ◇ Eskalationsfunktion
  - ◇ E-Mail-Benachrichtigung
  
- **Sehr detailliertes Rollen- und Rechtemanagement**
- **Reporting**
- **Exportfunktionen**
- **Heatmap (geographische Auswertung)**
- **Offene Schnittstellen**
- **Anbindung der BMS InterKom APP zur externen Aufnahme von Tickets z.B. durch Mitarbeiter im Außendienst, Müllwerker, etc.**
- **Anpassbar an individuelle Bedürfnisse**