

Premium-Modeunternehmen

Internationales Fashion- und Lifestyle-Unternehmen bringt mit ConSol CM die Betreuung seiner Stores auf neues Qualitätsniveau

”

ConSol hat bei einem internationalen Modeunternehmen einen einheitlichen, durchgängigen Customer-Service-Prozess realisiert. Technische Basis ist die Prozessmanagement-Software ConSol CM.

Schon vor der Projektdurchführung bestand mit dem Fashion-Unternehmen eine langjährige Geschäftsbeziehung. So setzt das Modeunternehmen die Prozessmanagement-Software ConSol CM für die Digitalisierung zentraler Geschäftsprozesse ein, etwa auch im Bereich Customer Care, der für die Endkundenbetreuung zuständig ist.

”



Projektziel

Das Modeunternehmen wollte auch im Service noch mehr Premiumqualität bieten. Die Lösung sollte eine unternehmensweit einheitliche, einfache und kundenorientierte Bearbeitung von Service- und Helpdesk-Anfragen oder Beschwerden unterstützen. Die intelligente Workflow-Engine von ConSol CM steuert konsistent den Bearbeitungsfluss und sichert die Einhaltung aller Vorgaben und Fristen. Zudem liefert die Lösung die Basis für die Analyse von Feedback und Beschwerdeursachen, um Prozesse kontinuierlich optimieren zu können.



Lösung

ConSol hat einen durchgängigen Customer-Service-Prozess basierend auf ConSol CM realisiert. Die Implementierung der neuen Lösungsumgebung erfolgte reibungslos. Zuerst wurden Workflow- und Skript-Anpassungen für Übergaben der Anfragen zwischen 1st und 2nd Level vorgenommen. Anschließend waren administrative Änderungen erforderlich, etwa hinsichtlich Rollen und Berechtigungen. Während der Tests haben sich weitere Anforderungen wie interne Weiterleitungen von Anfragen ergeben, die zusätzlich konzipiert und umgesetzt wurden.



Herausforderung

Die Betreuung der Unternehmens-Stores erfolgte in der Vergangenheit zweistufig mit einer klaren Trennung von Ebene 1 (1st Level) und Ebene 2 (2nd Level). Diese Trennung wollte das Modeunternehmen aufheben. Das heißt, die Aufgaben des externen Dienstleisters wurden zurück ins Haus geholt, sodass die Betreuung der Stores komplett inhouse erfolgt.



Nutzen

Auf Basis von ConSol CM können die Mitarbeiter viele Abläufe flexibel und einfach steuern:

- Betreuung der Stores über alle Kommunikationswege hinweg
- Selbstständige Bearbeitung von Anfragen im 1st und 2nd Level
- Reklamationsklassifizierung und -abwicklung.

Die ConSol-Lösung soll auch für die Optimierung des Services in weiteren Märkten genutzt werden.



ConSol
Consulting & Solutions Software GmbH

St.-Cajetan-Straße 43
D-81669 München
Tel.: +49-89-45841-120
cm-vertrieb@consol.de
cm.consol.de

Folgen Sie uns auf Twitter: @consol_de