

Kunden- und  
Beschwerde-  
management



# CRM

## Kunden- & Beschwerdemanagement

Der Kunde als Dreh- und Angelpunkt



## BMS.CRM

### Kunden- & Beschwerdemanagement

#### Steigerung der Kundenzufriedenheit durch Digitalisierung und nahtlose Workflows.

Verbesserung der Kundenkommunikation im Prozess durch integrierte Systeme, um Mehrwerte für die Bürger zu schaffen.

#### CRM - Kunden- & Beschwerdemanagement

Meldung der Anliegen auf unterschiedlichen Wegen

#### Der Prozess mit Digitalisierung und durchgängigem Workflow



#### Kunden- und Beschwerdemanagementsystem mit integriertem Ticketsystem

Kunden sind ein zentraler Erfolgsfaktor für jedes Unternehmen, insbesondere in der Entsorgungswirtschaft, die durch die Liberalisierung der Branche zunehmend an Bedeutung gewinnt. Um Kundenbindungen zu stärken und effektives Beziehungsmanagement zu gewährleisten, ist es entscheidend, alle kundenbezogenen Prozesse abteilungsübergreifend zu integrieren und zu optimieren. Unser Ziel ist es, einen Mehrwert für unsere Kunden zu schaffen.

Das BMS CRM ist ein unverzichtbares Werkzeug für den täglichen Umgang mit dem Kundenservice. Durch das integrierte Ticketsystem werden alle Anfragen von Bürgern kanalisiert und in einen transparenten Workflow umgewandelt. Eine übersichtliche Darstellung sämtlicher Daten aus verschiedenen Bereichen ermöglicht eine schnelle und fundierte Beantwortung vieler Anfragen.

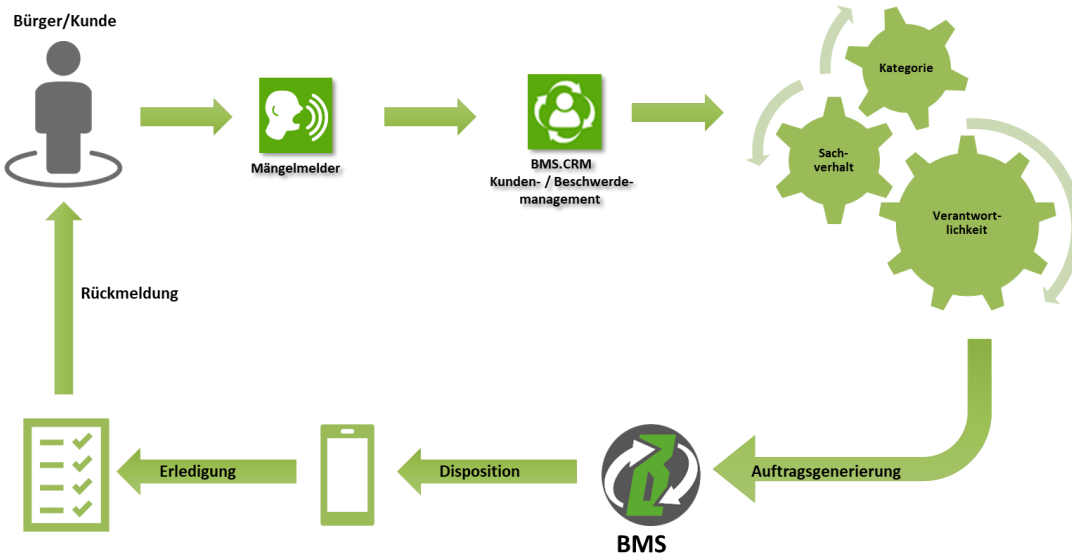
Das BMS CRM verbessert die Kommunikation im Kundenprozess und unterstützt alle Abteilungen mit verlässlichen Informationen. Als Ergänzung zum CRM dient die InterKom App, über die Mitarbeiter von mobilen Endgeräten aus Informationen oder Missstände an die Disposition senden können, um daraus direkt ein Ticket für das CRM zu generieren.



**BMS.CRM**

**Kunden- & Beschwerdemanagement**

**Der Prozess mit Anbindung eines externen Mängelmelders über bidirektionale Schnittstelle**



**Kundenstimmen**



„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- & Beschwerdemanagement**

## Grundfunktionen BMS-Modul CRM Kunden- & Beschwerdemanagement

**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
- Fotos
- 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

Anbindung externer Mängelmelder über bidirektionale Schnittstelle

Sehr detailliertes Rollen- und Rechtemanagement

Reporting - Erstellung und Auswertung von Statistiken / Soll-Ist-Vergleiche

Exportfunktionen

Geographische Auswertungen über Heatmaps

Offene Schnittstellen

Anpassbar an individuelle Bedürfnisse

Anbindung der BMS InterKom APP zur externen Aufnahme von Tickets z.B. durch Mitarbeiter im Außendienst, Müllwerker, etc.