



BESCHWERDEMANAGEMENT IN FILIALBANKEN

Dass ein systematisches Beschwerdemanagement die Kundenloyalität steigert ist in der Finanzbranche schon lange bekannt. Auch dass ein deutlicher Zusammenhang zwischen Kundenbindung und dem Verkaufspotenzial besteht: Banken mit zufriedenen Kunden verkaufen diesen auch mehr Produkte. Doch die Früchte kann nur ernten, wer entweder zusätzliche Personalkapazitäten bereitstellt oder eine Software implementiert, die den Prozess schneller und robuster macht.

HOHE ANFORDERUNGEN

Doch sind die meisten Standardlösungen nicht in der Lage die Anforderungen der Filialstrukturen zu erfüllen. So müssen beispielsweise **Marktbereiche, Betriebsbereiche, Marktteilungen, Filialbereiche oder Geschäftsstellen** in einer Matrixorganisation abgebildet werden. Die Sicht der Benutzer auf die Kundenvorgänge muss entsprechend der Rolle in der Organisationsstruktur eingeschränkt werden können. Kundenvorgänge wie Beschwerden oder Anregungen müssen dezentral erfasst und bearbeitet werden können. Die Auswertung der Vorgangsdaten muss sowohl zentral wie dezentral erfolgen können. Gleichzeitig soll das System zentral gewartet und eingestellt werden können. Nur so ist ein wirtschaftlicher Einsatz und ein einheitlicher Prozess möglich.

FLEXIBLE LÖSUNG

Der Intrafox® Complaint Manager ist unsere Standardsoftware zum Beschwerdemanagement, maßgeschneidert für mittlere und große Unternehmen mit verteilten Strukturen:

- ▶ So kann mit Intrafox jede beliebige Organisationsstruktur abgebildet werden, natürlich auch die Matrixorganisation. Jeder Benutzer erhält aufgrund seiner Rolle innerhalb der Organisation eine entsprechende Einsicht in die Vorgangsdaten.
- ▶ Kundenvorgänge können dezentral oder zentral erfasst und der entsprechenden Organisationseinheit zugeordnet werden. Wahlweise kann die Vorgangserfassung personalisiert oder anonym erfolgen.
- ▶ Die Auswertung der Vorgangsdaten kann sowohl zentral wie dezentral erfolgen.
- ▶ Intrafox ist eine durchgängig webbasierte Client-Server-Lösung. Das heißt: Eine zentrale Serverinstallation und keine zusätzlichen Installationen an den Arbeitsplätzen.
- ▶ Alle Einstellungen wie z.B. Kategorien, Masken, Dokumentenvorlagen, Textbausteine oder Berechtigungen können ebenfalls zentral für alle Benutzer vorgenommen werden.



UNKOMPLIZIERTE IMPLEMENTIERUNG HABEN SIE FRAGEN?

Wir machen die Implementierung des Intrafox® Complaint Managers einfach: Die Serverinstallation erfolgt durch uns und nimmt in der Regel ein bis zwei Tage in Anspruch. Die Einstellung der Software auf die speziellen Anforderungen der Bank nimmt erfahrungsgemäß ca. eine Woche in Anspruch und besteht beispielsweise aus dem Aufbau der Kategorisierung, der Gestaltung von individuellen Masken, Textbausteinen oder Berechtigungen. Natürlich können die Einstellungen auch von der jeweiligen Bank selbst vorgenommen werden. Der zyklische Abgleich der Kundenstammdaten mit anderen Systemen erfolgt wahlweise manuell oder automatisch. Die Schulung nach dem Prinzip »Train the Trainer« dauert maximal 2 Tage. Für die meisten Benutzer ist die Software intuitiv bedienbar. Nach dem Testbetrieb, für den ein Zeitraum von circa 4 Wochen angesetzt werden sollte, kann die Software in allen Bereichen der Bank produktiv eingeführt werden.

Gerne sprechen wir mit Ihnen darüber, wie ein elektronisches System zum Beschwerdemanagement in Ihrem Unternehmen aussehen könnte. Natürlich unverbindlich.

Rufen Sie einfach an: +49 731 93807-0. Oder schicken Sie uns eine Mail: service@inworks.de