

Servicewüste adieu. Moderne Beschwerdemanagement Software novomind iCLAIM

16.06.2014, 14:09 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *novomind AG*

Presseagentur: *Hoschke & Consorten Public Relations GmbH*



Sylvia Feja, Bereichsleiterin E-Communication bei novomind

Die schnelle und zufriedenstellende Bearbeitung von Beschwerden unter Berücksichtigung des bevorzugten Kontaktkanals des Kunden gewinnt in vielen Unternehmen immer mehr an Bedeutung.

Beschwerdemanagement-Modul novomind iCLAIM vereinfacht und verbessert Prozesse.

Hamburg, 16. Juni 2014 – Mit novomind iCLAIM bietet der Hamburger IT-Dienstleister novomind eine Beschwerdemanagement Software für ein effektives, transparentes und flexibles Beschwerdemanagement an. Das Modul

unterstützt beispielsweise Agenten in Contact Centern oder Mitarbeiter in Rechtsabteilungen dabei, Bearbeitungsprozesse zu vereinfachen und nachhaltig zu verbessern.

Kanalübergreifender und lösungsorientierter Kundenservice ist heute ein Muss, aber in vielen Fällen noch nicht Realität

Kunden sind zunehmend aufgeklärt, informiert und zu Recht anspruchsvoller. Sie beschwerten sich häufiger als früher, wenn sie nicht zufrieden sind. Hinzu kommt: Heute kann ein unzufriedener Kunde den Anbieter „vor aller Welt“ kritisieren. Kunden teilen ihre Erfahrungen nicht nur Freunden und Kollegen mit. Vielmehr verbreiten sich Meinungen - negative wie positive – vor allem über soziale Medien in extremer Geschwindigkeit, wobei so mancher Shitstorm bereits teuer bezahlt werden musste. „Professionelles Beschwerdemanagement wird daher immer wichtiger. Das Beschwerdeaufkommen ist erfahrungsgemäß im Touristik-Sektor, aber zum Beispiel auch in der Telekommunikations-, Versicherungs- und Finanzbranche eher groß“, sagt Sylvia Feja, die bei novomind den Bereich E-Communication verantwortet.

Tatsache ist, dass das Beschwerdemanagement in etlichen Unternehmen nach wie vor selbst organisiert wird und oft einen hohen manuellen Aufwand verursacht. Zudem zeigt die Praxis, dass viele Beschwerden aufgrund eines fehlenden professionellen Bearbeitungstools nicht zeitnah und schon gar nicht im Sinne des Kunden bearbeitet werden. Das geht zu Lasten der Qualität und führt oft dazu, dass Kunden für immer das Weite suchen. „Dabei sind Beschwerden kein Grund für das Ende einer Geschäftsbeziehung. Vielmehr können Kunden durch ein schnelles, kosteneffizientes Beschwerdemanagement sogar stärker gebunden werden, weil sie sich ernst genommen fühlen“, betont Feja.

Funktionsvielfalt und hohe Usability: novomind iCLAIM

Mit novomind iCLAIM bietet novomind eine intuitiv zu bedienende Lösung an. Sie umfasst die Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, die im Zusammenhang mit Kundenbeschwerden stehen – von der Aufnahme einer Beschwerde über das Reporting, die Kommunikation und das Monitoring bis hin zur finalen Bearbeitung. Mit novomind iCLAIM steht dem Kundenservice außerdem eine vollwertige Response Management Software zur Verfügung, die alle Workflowoperationen abdeckt. So hat der Agent für eine optimale Kommunikation beispielsweise die Kontrolle über interne Rückfragen, Eskalationsmechanismen und vieles mehr. Dazu kommt, dass bei dieser Response Management Software alle mit einer Beschwerde verbundenen Informationen und das Vorhalten aller Daten in einem einheitlichen System abgebildet werden. Dadurch werden Mitarbeiter im Beschwerdehandling und beim Response Management optimal unterstützt.

novomind iCLAIM ist Bestandteil der webbasierten Kommunikationslösung novomind iAGENT, in der alle Kontaktkanäle – wie z.B. E-Mail, Fax, Brief, Chat, Telefon oder Social Media – über eine zentrale Benutzerschnittstelle gebündelt sind. Damit steht den Servicecentern ein zentrales System für einen kanalübergreifenden und lösungsorientierten Kundenservice inklusive 360-Grad-Kundensicht zur Verfügung. Neben der einheitlichen Kommunikationskomponente bietet novomind iCLAIM flexible Schnittstellen auf umliegende Systeme. Das ermöglicht eine schnelle Recherche durch den Sachbearbeiter: Lange Reaktionszeiten gehören somit der Vergangenheit an.

novomind AG: Innovative E-Business-Lösungen für die moderne Internetwelt und für professionelle Kundenkommunikation

Die novomind AG betreut derzeit mehr als 80 Unternehmen, darunter Targobank, Der Club Bertelsmann, Deutsche Rentenversicherung Bund, Ernsting's family, EnBW, OTTO, QVC und Sixt. Im September 2013 wurde das Vorstandsteam von novomind als „Entrepreneur des Jahres“ ausgezeichnet. Mit dem Preis würdigt die renommierte Prüfungs- und Beratungsgesellschaft Ernst & Young alljährlich herausragende unternehmerische Leistungen im Mittelstand.

Weitere Infos: www.novomind.com

Portrait

novomind AG
Bramfelder Strasse 121
22305 Hamburg
www.novomind.com

News-ID: 800958 • Views: 870 (Stand: 04.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/800958/Servicewueste-adieu-Moderne-Beschwerdemanagement-Software-novomind-iCLAIM.html>