



SOFTWARE PRODUKT

SIGNON KMI

Tool für effektives Kundenmanagement





Kundenmanagement

Eine perfekte Kundenbetreuung wird nun ganz einfach: Mit dem Kunden Management Instrumentarium (SIGNON KMI) ist die Verwaltung von Kundenanliegen perfekt organisiert. Das Tool nimmt die Anliegen von Kunden auf, leitet diese zur internen Bearbeitung weiter und bietet zahlreiche Auswertungsmöglichkeiten.

Und der Kunde? Fühlt sich optimal betreut durch SIGNON KMI.

DIALOG STELLT WEICHEN

Kundenmanagement wirkt, und das gleich mehrfach: Es bindet Kunden, sorgt für attraktive Angebote auf dem Markt und sichert die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens. Denn jedes eingehende Kundenanliegen beinhaltet zugleich die konkrete Chance zur Kundenbindung und Steigerung der Kundenzufriedenheit.

- » unkomplizierte Annahme des Kundenanliegens
- » kurze Bearbeitungszeiten
- » offensive Kommunikation
- » kompetente Reaktion

Ein effektives Tool für Kundenmanagement ist somit ein elementarer Bestandteil betrieblichen Qualitätsmanagements und kontinuierlicher Marktbeobachtung.



Funktionalität und Flexibilität

Eingehende Kundenanliegen werden systematisch erfasst und kategorisiert, Termine und Verantwortlichkeiten im Rahmen der Bearbeitung überwacht, die Kommunikation während der Bearbeitung automatisiert und gegebenenfalls Ursachen von Fristüberschreitungen gezielt lokalisiert. Bei aller Leistungsfähigkeit haben wir auch an den Komfort gedacht: Das KMI entspricht aktuellen Web-Standards, ist einfach zu bedienen, passt sich flexibel Ihren Ansprüchen an und ist offen für den Austausch mit vorhandenen Systemen.



Beratung und Prozessoptimierung

Praxiserprobte Software ist die Grundlage. Unsere individuelle Beratung ergänzt das für Sie. Unsere Experten unterstützen Sie auf Wunsch bereits im Vorfeld der KMI-Einführung. Wir ermitteln mit Ihnen gemeinsam die optimale Art und Intensität der Kundenbetreuung, konzipieren für Sie effektive und effiziente Bearbeitungsprozesse und verankern Ihre Philosophie der Kundenorientierung mit zielgruppenspezifischen Trainingsmaßnahmen im Unternehmen.



Installation und Service

Die KMI-Einführung wird von einem umfangreichen Servicepaket begleitet: Wir implementieren und konfigurieren das System funktionsfähig auf Ihrer IT-Plattform, schulen Systemadministratoren und Anwender und bieten Ihnen einen optionalen Servicevertrag für telefonische Beratung, regelmäßige Softwareupdates und periodische Nachschulungen. Und selbstverständlich helfen wir Ihnen gern beim wichtigsten Punkt überhaupt: der Analyse eingehender Kundenanliegen, der Konzeption und Umsetzung konkreter Verbesserungsmaßnahmen sowie der regelmäßigen Erfolgskontrolle.

KMI MODULÜBERSICHT



IM ZENTRUM: DAS ANLIEGENMANAGEMENT UND DIE AUSWERTUNG.

Die Basis des modularen Systems von SIGNON KMI bilden diese beiden Grundmodule.

SIGNON KMI kann in der **Basisversion** ganz ohne Erweiterungen genutzt werden. Doch jedes der zusätzlichen Module erhöht in einem der Bereiche die Leistungsfähigkeit des Systems und unterstützt so die komfortable Bearbeitung.

SIGNON KMI bietet eine Unterstützung während der gesamten Bearbeitung von Kundenanliegen.

Zusätzliche Module für den Bereich **Anliegenmanagement** unterstützen die Bandbreite der eingehenden Kundenanliegen.

Nachdem die Kundenanliegen bearbeitet wurden – folgt die **Auswertung**. Aber nicht nur die Anzahl der eingegangenen Anliegen ist interessant – mit unseren Erweiterungen können auch weiterführende Auswertungen und sogar Befragungen an Kunden durchgeführt werden. So kann die Qualität für das Kundenmanagement noch weiter verbessert werden!

Jedes der gezeigten Module kann nahtlos an die Basisversion von SIGNON KMI angeschlossen werden. Die Module bauen nicht zwingend aufeinander auf, können sich dennoch aber gemeinsam unterstützen. Und damit auch Ihr effektives Kundenmanagement!





ANLIEGENMANAGEMENT

- » Aufnahme von Kundendaten sowie deren Anliegen
- » Einstufung in jeweilige Fachabteilung des Unternehmens
- » Fristenmanagement mit farblicher Warnung bei Terminüberschreitungen sowie Wiedervorlagenkonzepten
- » Kontaktpflege mit dem Kunden (Brief- / E-Mail-Versand) inkl. Übernahme von Daten aus dem Anliegen

KONTAKTFORMULAR

Alles neu: Modul für kompatibles Kontaktformular

- » Aufbau eines neuen Kontaktformulars unter Einbeziehung von Daten aus dem KMI für die bessere Zuordnung im Kundenmanagement (Auswahl durch den Kunden während der Kontaktanfrage)
- » Direkte Speicherung der Kundenanfrage im KMI, ohne vorheriges Auslesen eines konfigurierten E-Mail-Postfaches (wie im Modul Web-Import)
- » E-Mail-Versand an Kunden
- » Automatisierte Weiterleitung einer Kontaktanfrage in den entsprechenden Fachbereich je Thematik

KUNDENGARANTIE

Pünktlich, sauber – oder Geld zurück: Modul für Garantieansprüche

- » Modul zur Meldung von Mängeln (Sauberkeit, Pünktlichkeit) durch den Kunden
- » Antragstellung auf Entschädigung durch den Kunden: Kontaktformular oder Call-Center mit toolinterner Maske
- » Prüfung der Qualitätsziele: Automatisierte Kontrolle von Garantiefällen, Versand von Bescheiden an den Kunden und Erinnerungen an Verkehrsunternehmen



FUNDSACHEN

Gesucht und gefunden: Modul zur Verwaltung von Fundsachen

- » Symbiose aus Kundengesuchen und aufgenommenen Fundsachen
- » Verwaltung von Fundsachen (z. B. Details zu Lagerort und Aufbewahrungsdauer)
- » Eintragen von Fundsachen z. B. durch das Fahrpersonal über externes Formular
- » Gezieltes Durchsuchen nach Fundsachen
- » Bearbeitungsschritte für einzelne Fundsachen

HELPDESK

Damit alles läuft: Modul für internes Qualitätsmanagement

- » Modul zur vereinfachten Abarbeitung interner Prozesse
- » Beispiel: Meldung defekter Einrichtungen durch Fahrpersonal
- » Auswahl von Haltestellen, Signalen etc. auf dem Linienweg anhand von Icons auf einer OpenStreetMap Karte
- » Anlage eines Helpdesk-Falles durch Formular
- » Vermeidung von Mehrfachmeldungen
- » Hinzufügen von Bearbeitungsschritten zu laufenden Helpdesk-Fällen zur Wahrung von Qualitätszielen
- » Beantwortung an Kunden

EBE

Bezahlt oder aufgefliegen: Modul zur Aufnahme und Verwaltung von Schwarzfahrerdelikten

- » Anlage eines EBE-Datensatzes über das KMI oder durch das Prüfpersonal vor Ort möglich
- » Festlegung, Zahlung und Mahnwesen – alles ein Datensatz
- » Hinzufügen von Bearbeitungsschritten zur Wahrung von Fristen
- » Automatische Kennzeichnung von abgelaufenen Fristen
- » Automatische Erstellung von Mahnungen nach nicht getätigten Zahlungen anhand von platzhalterbasierten RTF-Vorlagen
- » Übergabe an Inkassobüros per API

WEB-IMPORT

E-Mail für Sie: Modul zum Import aus Kontaktformularen

- » Übernahme von Anliegen aus externen Kontaktformularen und E-Mails, eine manuelle Bearbeitung entfällt
- » Zuordnung der Anliegen zu bereits vorhandenen Kundendaten
- » Kontrolle des eingegangenen Anliegens und gegebenenfalls Weiterleitung an andere Mandanten (intern) oder Unternehmen (extern)



AUSWERTUNG

- » Visualisierung ausgewählter Daten in zahlreichen Formaten (Tabellen, Diagramme)
- » Frei definierbare Filtermöglichkeiten
- » Vorschlagswerte für Filter zur Vermeidung von Tippfehlern
- » Speicherung von häufig ausgeführten Abfragen und verwendeten Filterungen
- » Diagramme: Option zur Zusammenfassung von Datensätzen außerhalb der Top 5 (Übersichtlichkeit)
- » Berichtsgenerator: Zusammenfassung von mehreren Diagrammen zu einem großen Word-Bericht, inkl. frei definierbarer Textpassagen und Überschriften
- » Flexible Weiterverarbeitung in Office-Programmen durch definierte Exportformate
- » Automatisierte Tabellenversendung zu festgelegten Intervallen

MANDANTEN

Getrennt und doch gemeinsam: Modul für mehrere Unternehmen innerhalb eines Verbundes

- » Pool von gemeinsamen Daten
- » Gleichzeitig auch getrennte, ganz unternehmensspezifischen Datensätze und Einstellungen, Verbund erhält Möglichkeit der Auswertung über alle Unternehmensdaten

DASHBOARD

Die aktuelle Lage im Blick: Modul zur schnellen Auswertung

- » Darstellung von wichtigen Kennzahlen aus dem Kundenmanagement ohne manuelle Arbeit
- » Vielzahl von Kennzahlen und Darstellungsarten möglich
- » Pro Benutzer (mit Berechtigung für das Dashboard) konfigurierbar, welche Daten wie präsentiert werden sollen
- » Auswahl von verschiedenen bereits hinterlegten Abfragen
- » Export der Daten als Excel-Datei inkl. aller Informationen zur Abfrage
- » Erweiterung der Abfragen auf Anfrage möglich



KARTENAUSWERTUNG

Immer wissen wo: Modul zur Auswertung in Kartenansicht

- » Gebietsbezogene Auswertungsmöglichkeit
- » Darstellung der Kundenanliegen und Garantiefälle in verschiedenen Farben (manuelles Definieren von Schwellenwerten), mit Einbeziehung einer Gewichtung (über die Stammdaten). So wird jede Haltestelle nach Verkehrsaufkommen korrekt bewertet.
- » Erweiterung der Karte um zusätzliche Layer möglich (bspw. Darstellung von Gebieten als Overlay zur Karte)

HOCHRECHNUNG

Blick in die Zukunft: Modul für Prognosen

- » Prognose als Mittel zur Planung von Angeboten und zeitnaher Maßnahmenergreifung
- » Erstellung der Hochrechnung durch klassische Zeitreihenanalyse unter Einbeziehung diverser Faktoren. Einbeziehung von bereits vorhandenen Datensätzen, um eine bessere Prognose zu ermöglichen („Data-Mining“).
- » Definition von Multiplikatoren, wie z. B. geplante Schienenersatzverkehre, Festivals, etc., um das Ergebnis vorbeugend zu verbessern.

BEFRAGUNG

Ihre Meinung zählt: Modul für Kundenbefragungen

- » Durchführung von Online-Befragungen von Kunden anhand ihrer Anliegen (Vorfallart) und / oder anhand der Kundengruppe
- » Manuelle Zusammenstellung von Fragen zu „Fragenkatalogen“ mit einfachen oder mehrfachen Antwortmöglichkeiten oder Freitexteingabe

ALARMSYSTEM

Grenzen setzen: Modul zur Kontrolle von Überschreitungen

- » Beispiel: Die Anzahl der eingegangenen Beschwerden über das Personal hat in den letzten drei Monaten 300 Datensätze überschritten. Wie konfiguriert, wird ab dieser Anzahl eine E-Mail an verantwortliche Personen versendet, sodass weitere Maßnahmen ergriffen werden können.
- » Benachrichtigung der hinterlegten Benutzer per E-Mail mit frei editierbarem Text
- » Frei wählbare Filter, frei wählbarer Zeitraum



WISSENSMANAGEMENT UND KUNDENPORTAL

Das ist die Symbiose für Bearbeiter und Kunden gleichermaßen. Die Module unterstützen den jeweiligen Wissensstand beider Seiten. Beispielsweise können Rückfragen von Kunden an die Bearbeiter vermieden werden, indem ausgewählte Informationen automatisiert direkt an den Kunden weitergegeben werden. Auf diese Weise bieten Sie Ihren Kunden einen Mehrwert bei der Bearbeitung ihrer Anliegen und Ihren Mitarbeitern ein angenehmeres Arbeiten.

WISSENSMANAGEMENT

Zentrale Stelle für wertvolle Informationen

- » Vermeidung von Zettelwirtschaft
- » Einbindung sozialer Medien wie Twitter und Facebook für noch gezieltere Kundeninformation
- » Hinterlegen eines FAQs für die Mitarbeiter im Kundenmanagement
- » Hinterlegen von Meldungen bezüglich Verkehrsbehinderungen, Veranstaltungen im Tarifgebiet oder Mobilitätseinschränkungen an Haltestellen (Aufzüge, Rolltreppen etc.)

- » Material-Pool, „digitale Bibliothek“, nützliche Daten für die Bearbeitung von Kundenanliegen
- » Verknüpfung mit Dashboard, aktuelle Meldungen beim Login sichtbar
- » Verknüpfung mit der Anliegenbearbeitung

KUNDENPORTAL

Einblick in das eigene KMI für mehr Transparenz

- » Registrierungsbereich für Kunden inkl. Versand einer E-Mail zur Validierung durch den Kunden
- » Verwaltung der persönlichen Daten durch den Kunden
- » Übersicht über die Datenhistorie des Kunden (Kundenanliegen, Garantiefälle, Abo- oder E-Ticketzahlungen) inkl. Einsicht in den Bearbeitungsstand
- » Zugeschnittene Verkehrsmeldungen für jeden Kunden (in Karten- oder Tabellendarstellung; über das Wissensmanagement), auch automatisierte Zustellung per E-Mail oder SMS möglich
- » FAQ mit Suchfunktion (über das Wissensmanagement)
- » Möglichkeit zur Interaktion mit dem jeweils zuständigen Verkehrsunternehmen bzw. dem Verbund

„Wir arbeiten bei der Bremer Straßenbahn AG seit Oktober 2013 mit dem KMI. Wir nutzen das KMI in unserem Bereich mit 5 Personen, die Kundeneingaben aufnehmen und beantworten. Zusätzlich haben noch ca. 45 Personen aus anderen Bereichen einen Zugriff, denen wir die Kundeneingaben zur Stellungnahme zuordnen und die dann auch im KMI Ihre Stellungnahme dazu abgeben. Auch unser Internet-Kontaktformular ist mit dem KMI verbunden. Durch die umfangreichen Möglichkeiten wird die Bearbeitung erleichtert, da alles in einem System erfasst und bearbeitet werden kann. Das KMI wird auch immer wieder weiterentwickelt, so dass immer mehr Veränderungen und Verbesserungen eintreten. Abschließend können wir sagen, dass wir mit dem KMI zufrieden sind.“

Sandra Ritter
Kundendialog, Bremer Straßenbahn AG

„Wir sind mit dem System sehr zufrieden. Es ist übersichtlich und einfach zu handhaben. Der Support ist vorbildlich!“

Torben Geuke
Leiter Kundendialog, Verkehrsverbund Bremen / Niedersachsen

„Wir arbeiten mit dem KMI seit Dezember 2015. KMI ist ein top Instrument, welches eine effiziente und professionelle Bearbeitung von Kundenreaktionen ermöglicht.“

Matthias Scheidegger
Leiter Kundendienst, BLS AG Schweiz

**SIGNON Deutschland GmbH**

Schützenstraße 15-17
D-10117 Berlin

Tel.: +49 30 247387-13
Fax: +49 30 247387-11

E-Mail: info@signon-group.com

SIGNON Österreich GmbH

Marxergasse 1B / Top 6
A-1030 Wien

Tel.: +43 1 5811454
Fax: +43 1 5811450-00

E-Mail: info@signon-group.com

TÜV SÜD Schweiz AG c/o SIGNON

Aargauerstrasse 250
CH-8048 Zürich

Tel.: +41 44 43537-00
Fax: +41 44 43537-07

E-Mail: info@signon-group.com

Produkteigner:

Dominik Tamm
dominik.tamm@signon-group.com

Konzept & Gestaltung:

Heimrich & Hannot GmbH

Bildnachweis:

© Shutterstock: Africa Studio (Titelbild),
alice-photo (S. 2), Rawpixel.com (S. 5)

Druck:

Das Druckteam Berlin



www.signon-group.com



BERLIN • DRESDEN • DUISBURG • HAMBURG • MÜNCHEN • SAARBRÜCKEN • ZÜRICH • WIEN