



Beschwerdemanagement in der Wolke

Um das Thema Software as a Service (SaaS) gibt es in letzter Zeit viel Medienwirbel. Für viele Bereiche in der IT ist SaaS derzeit keine gute Lösung – für das Beschwerdemanagement aber sollte diese Bereitstellungsvariante unter die Lupe genommen werden. Das Beschwerdemanagement ist sicherlich eine der wichtigeren kundennahen Aktivitäten eines Unternehmens, wird aber oft als Cost Center deklariert und entsprechend gehandhabt.

Das ist eigentlich schade, denn wie wir alle wissen, kostet es ca. 8x so viel, einen Kunden zu gewinnen als einen zu halten. Ein gut geführtes Beschwerdemanagement kann viel tun, um Kunden zu halten; schlecht durchgeführt kann es aber auch als „Kundenabschreckung“ dienen – in den Medien kommen immer wieder Berichte über „worst Practice“ in diesem Bereich.

Ein gutes Beschwerdemanagement bietet dem Kunden eine einfache Möglichkeit, seine Beschwerde zu platzieren, ein kostenarmes Feedback, dass die Beschwerde bearbeitet wird (bei längerer Bearbeitungszeit ggf. auch mehrere Rückmeldungen) und ein internes Prozesssystem, das eine zügige Bearbeitung mit automatischer Eskalierung und umfangreichem Reporting ermöglicht.

Dass ein modernes Beschwerdemanagement mit IT unterstützt wird, werden wohl die wenigsten in Frage stellen. Wie aber sich dieser IT-Service gestaltet, bzw. ob er von der internen IT-Abteilung angeboten oder aber von einem externen Dienstleister als SaaS eingekauft wird, hängt stark von verschiedenen Parametern ab:

- Anzahl und Art der Kunden
- Angebotene Art der Dienstleistung und/oder Produkte
- Erwartete Beschwerdequote
- Verteilung der Anfragen über die Woche / den Monat / das Jahr

Die Erwartungshaltung der Kunden in Bezug auf die Eingabe von Beschwerden hat sich in den letzten Jahren drastisch gewandelt. Vor Einzug des Web 2.0 gab es, mit wenigen Ausnahmen, folgende Möglichkeiten, eine Beschwerde einzureichen: der persönliche Kontakt (vor Ort oder am Telefon) oder der schriftliche Kontakt (per Brief, Fax oder ggf. E-Mail).

Im Zeitalter des Web 2.0 liegt die Erwartungshaltung des Internet-affinen Kunden darin, Beschwerden über eine speziell dafür eingerichtete Webseite des Anbieters einreichen zu können. Diese Kommunikationsmöglichkeit bietet Anbieter wie Kunde viele Vorteile, z.B.:

Vorteile Kunde

- Einfache Möglichkeit, Beschwerden an den Anbieter weiter zu geben
- Dokumentierte Abgabe, idealerweise mit einer Quittung des Anbieters direkt im Web-Interface oder per E-Mail
- Gutes Gefühl („Beschwerde ist angekommen“)

Vorteile Anbieter

- Verzögerungsfreie Kommunikation mit dem Kunden
- Einsatzmöglichkeit verschiedenster Werkzeuge, wie z.B. „Rückruf von Kundendienst anfordern“, etc.
- Erfassung von Kundendaten, inkl. meist auch die E-Mail-Adresse, auch bei sonst einseitigen Kundenbeziehungen

Die Herstellung einer solchen Plattform ist natürlich nicht ganz einfach. Idealerweise ist die Beschwerdeschnittstelle mit der Internetpräsenz des Anbieters verknüpft. Große Firmen werden die Integration der Schnittstelle sicherlich fast nahtlos in ihre Web-Präsenz einbinden, aber auch die Weiterleitung auf eine spezielle Website (Portal) wird von den Kunden akzeptiert.

Der Einsatz eines Beschwerdeportals erleichtert die Entscheidung „Make or Buy“ erheblich. Portalseiten können gänzlich im CI des Unternehmens gestaltet werden; der Kunde kann zwischen einer SaaS- und einer eigenen Lösung nicht unterscheiden.

Die Schnittstelle zum Kunden ist aber nur der sichtbare „Gipfel des Eisbergs“ – die eigentliche Beschwerdeprozess-Bearbeitung ist das Herzstück des Systems. Die Bearbeitung einer Beschwerde ist ein klassischer Business-Prozess, der mit allen „Regeln der Kunst“, also mit Eskalationsmanagement, Vertretungsregeln, Wiedervorlage, etc. bestückt sein muss.

Telefonanrufe, E-Mail, Fax und Brief werden weiterhin Kommunikationswege sein, die Kunden nutzen wollen. Das Prozessmanagement-System „Beschwerdemanagement“ muss also auch mit diesen Inhalten umgehen können.

Die Installation eines solchen Systems durch die eigene IT erfordert zusätzliche Ressourcen in der Form von Serversystemen, Software-Supportverträgen und Personalanteilen. Weiterhin müssen alle mit der Einrichtung und Pflege der Software beauftragten Personen geschult sein und bleiben.

Werden alle diese Kostenfaktoren betrachtet, kann es auch für den gehobenen Mittelstand durchaus interessant sein, das Beschwerdemanagement als SaaS Leistung einzukaufen.

Hans Baumeister

SCBP Solution Center Business Processes
E-Mail: Hans.Baumeister@Bancotec.de