

BSI CRM für M-net

«BSI überzeugte mit Flexibilität und der Reife von BSI CRM.»

Georg Lutsch, Bereichsleiter Kommunikationscenter und Teilprojektleiter CC/CRM bei M-net Telekommunikations GmbH



Kunde

M-net Telekommunikations GmbH
www.m-net.de

Lösung

BSI CRM System für die standortübergreifend einheitliche Bearbeitung von Kundenanliegen

Anzahl Anwender

400

Art der Installation

Zentrale Lösung

Schnittstellen

Taifun (Billing), Alcatel (Telefon), Dolphin (SMS), Outlook, ScanView (Archiv)

Kontakt BSI

Jan Klint Nielsen
BSI Business Systems Integration AG
Täferstrasse 16a
CH-5405 Baden
T +41 56 484 16 22
F +41 56 484 19 30
jan.nielsen@bsiag.com

Verwandte Artikel

M-net: Mehrere Standorte, eine CRM-Lösung (siehe BSI news 1/2009)

Der Telekommunikationsdienstleister M-net bietet von festnetzbasieren Kommunikationsdiensten über Mobilfunk bis hin zu komplexen Standortvernetzungen ein auf den Kommunikationsbedarf von Geschäfts- und Privatkunden zugeschnittenes Portfolio. Das beständige Wachstum an unterschiedlichen Standorten in Bayern zwang M-net, seine Kommunikationscenter- und Service-Management-Infrastruktur zu überdenken. Weiter sollte einen CRM-Tool für den Vertrieb und das Marketing bereitgestellt werden. Denn an jedem Standort waren unterschiedliche Lösungen für die Kundenkontaktpflege im Einsatz, deren Wartung und Integration mit dem zentralen Billing-System und den anderen Umsystemen sich bald als Sisyphos-Aufgabe gestaltete. Überdies stießen einige CRM-Lösungen an ihre Wachstumsgrenze.

Highlights der Lösung

Mit BSI CRM wurde bei M-net ein standort- und abteilungsübergreifendes CRM-System geschaffen. Das Billing-System und das ERP blieben erhalten, bestehende CRM-Systeme wurden abgelöst.

- Ein Grossteil der Kommunikation zwischen den Abteilungen läuft über Tickets
- Übersichtliche Dokumentation von Kontakthistorie und Bearbeitungsstand
- Alle Informationen und Dokumente für das Kommunikationscenter, die Technik, den Vertrieb und das Marketing in einem System
- Reduzierte Zugriffsrechte für externe Kommunikations- und Servicedienstleister

Mehrwert für den Kunden

M-net profitiert von einem einheitlichen System, welches mit dem Unternehmen mitwachsen kann.

- Deutliche Zeitersparnis und Vermeidung von Kommunikationsfehlern durch die Verwendung von Tickets
- Weniger Schulungsaufwand bei Call-Center-Mitarbeitern durch einheitliche, geführte Prozesse
- Flexible, schnelle und kompetente Reaktionen gegenüber dem Kunden erhöht Kundenbindung

Über M-net

Die M-net Telekommunikations GmbH versorgt große Teile Bayerns sowie den Grossraum Ulm mit moderner Kommunikationstechnologie. Aktuell sind die Kommunikationsdienste von M-net in knapp 120 Ortsnetzen bzw. Vorwahlbereichen verfügbar. In den erschlossenen Gebieten spezialisiert sich M-net mit Internet-, Sprach- und Übertragungsdiensten auf den Kommunikationsbedarf von Geschäfts- und Privatkunden. Der lokale Fokus von M-net garantiert den Kunden eine individuelle Lösungen, kurze Entscheidungswege und eine Betreuung vor Ort.