

EIN UNVERZICHTBARES TICKETINGSYSTEM FÜR SERVICE UND WARTUNG MIT BLACKBERRY STEIGERT SYNFIS DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT UM 50 PROZENT



Die Abwicklung von Bankgeschäften an Selbstbedienungsgeräten ist in Deutschland zu einer Selbstverständlichkeit geworden. Bankkunden schätzen den Service, der ihnen zahlreiche Zahlungsvorgänge erheblich erleichtert. Mittlerweile sind nicht nur Aus- und Einzahlungen, sondern auch das Auf- und Entladen von Geldkarten sowie das Drucken von Kontoauszügen an Selbstbedienungsterminals möglich. Die SB-Geräte sind jedoch sehr wartungs- und service-intensiv. Kreditkarteninstitute betrauen dementsprechend externe Vertragspartner wie etwa die Synfis Service GmbH mit dieser technischen Serviceaufgabe. Mit ihren 100 Technikern betreut Synfis über 500 Geldinstitute und wartet so etwa 20,000 SB-Geräten in ganz Deutschland.

DIE HERAUSFORDERUNG

Normalerweise treffen die Service-Anfragen beim Synfis Kundenservice telefonisch oder online ein und werden zentral über ein Ticketing-System verwaltet. Vor der Einführung von BlackBerry leiteten Kundenservice-Mitarbeiter Support-Anfragen telefonisch an den zuständigen Außendienstmitarbeiter weiter. Dieser Prozess führte oft zu Verzögerungen bei der Rückmeldung an den Kunden und machte sowohl die Koordination der Service-Mitarbeiter als auch die Vergabe von Terminen unnötig kompliziert. Um den Kundenservice zu verbessern, wollte Synfis einen vereinfachten und rationalisierteren Prozess einführen: Technikern im Außendienst sollten Service-Anfragen direkt zugestellt werden, unabhängig davon, ob sie unterwegs oder im Büro waren. Zudem sollten sie in der Lage sein, den gesamten Prozess vom Eintreffen der Support-Anfrage bis hin zu deren Ausführung selbst zu organisieren.

DIE LÖSUNG

Synfis entschied sich für den Einsatz der BlackBerry® Lösung in Kombination mit mTicket, einer mobilen Applikation der LINEAS Informationstechnik GmbH. „Alle Wartungsanfragen, die bei Synfis eingehen, werden in ein zentrales System eingepflegt, das auf IBM Lotus® Notes® basiert. Was Synfis brauchte, war eine direkte push-basierte mobile Übertragung der Anfragen an die Techniker im Außendienst. Zudem benötigten wir regelmäßige Status-Updates, eine automatisierte Zeiterfassung und die Möglichkeit, zusätzliche Informationen zu einzelnen Anfragen übertragen zu können“, fasst Thomas Neumann, Account Manager bei LINEAS, die Anforderungen zusammen. „Die BlackBerry Lösung mit mTicket war die einzige Lösung, die unseren Anforderungen entsprach.“

VORTEILE AUF EINEN BLICK

**ERHÖHTE
PRODUKTIVITÄT**

**MASSIVE
KOSTENSENKUNG**

**HOHE AKZEPTANZ
BEI MITARBEITERN
UND KUNDEN**

**ERHÖHTE
WETTBEWERBSFÄHIGKEIT**

„Durch die Kombination der BlackBerry Lösung mit der mTicket Applikation können wir unseren Kunden garantieren, dass ihre Service-Anfrage schnell und effizient bearbeitet wird. Der hohe Grad an Kundenzufriedenheit hat zudem unsere Reputation deutlich erhöht und die Neukundengewinnung erheblich erleichtert.“

*Kai Pfeiffer,
Leiter der IT-Abteilung bei Synfis*

DIE VORTEILE

Innerhalb von nur sechs Wochen entwickelte LINEAS die Lösung mTicket in JAVA, um sie auf BlackBerry Smartphones einführen zu können. „Gemeinsam mit LINEAS haben wir mTicket für die BlackBerry Lösung zunächst im Test- und anschließend im Produktivbetrieb flächendeckend eingeführt. Unsere Techniker können nun sehr viel effektiver über Service-Anfragen informiert werden. Dadurch waren wir in der Lage, die Anzahl der betreuten Zahlungssysteme zu verdoppeln. Außerdem konnten wir die Kundenzufriedenheit verbessern – der Anteil unserer Kunden mit Service Level Agreement stieg von 20 auf 75 Prozent“, äußert sich Kai Pfeiffer, Leiter der IT-Abteilung bei Synfis, positiv über den BlackBerry Einsatz.

Die Funktionalität der mTicket Lösung ist unabhängig davon, ob die Applikation offline ist – alle lokalen Änderungen werden auf dem Endgerät abgespeichert und synchronisiert, sobald das Netzwerk verfügbar ist. Über Änderungen, die nicht mit dem Backend synchronisiert wurden, wird der Nutzer informiert.

Kai Pfeiffer ist sehr von dem optimierten Arbeitsprozess angetan: Unsere Service-Techniker gingen mit dem BlackBerry Curve innerhalb kürzester Zeit sehr intuitiv um und freuen sich besonders über die Tatsache, dass nun für die Abarbeitung der Service-Fälle nur noch ein Gerät benötigt wird, das neben klassischen Telefonfunktionen auch eine Bedienung im On- und Offline-Zustand ermöglicht. Darüber hinaus sparen wir jedes Jahr rund 15,000 Euro an Handykosten!“

„Durch die Kombination aus der BlackBerry Lösung mit der mTicket Applikation können wir unseren Kunden garantieren, dass ihre Service-Anfrage schnell und effizient bearbeitet wird“, fügt Kai Pfeiffer hinzu. „Der hohe Grad an Kundenzufriedenheit hat zudem unsere Reputation deutlich erhöht und uns dabei geholfen, neue Kunden zu gewinnen. Außerdem können wir nun die Zeit, die unsere Außendienstmitarbeiter mittlerweile einsparen, in die Betreuung zusätzlicher Kunden investieren. Ohne die BlackBerry Lösung wären wir nicht annähernd so wettbewerbsfähig, wie wir das momentan sind.“

For further information: www.blackberry.com/go/success

**BLACKBERRY-FALLSTUDIE
SYNFIS**

