

«Für ein Unternehmen sind Beschwerden ein riesiger Glücksfall: Sie sind wertvoll. Als Indikatoren, die es für interne Verbesserungsprozesse zu nutzen gilt – aber auch, um Kunden zu beweisen, dass man in dem Moment, wo sie Hilfe brauchen, eine gute Leistung erbringen kann, sie wieder glücklich machen, zurückgewinnen, an sich binden», meint Cordula-Inès Schweizer und führt weiter aus: «Versicherungen kann man nur schwer emotional aufladen. Als Kunde haben Sie vorwiegend über Rechnungen Kontakt mit uns, plus vielleicht einen, zwei Anrufe unsererseits im Jahr. Wenn Sie uns kontaktieren, handelt es sich auch oft um einen Schadensfall. Da spielen eher negative Emotionen eine Rolle. Die Bindung an eine Marke oder ein Unternehmen ist aber etwas Hochemotionales. Genau deswegen ist es so wichtig, dass, wenn mal etwas nicht klappt, wir es dann besonders gut machen müssen. Hier ist der Kunde leicht zu überraschen, da die Erwartungen tief sind.»

Werden Beschwerden schnell, fair, bedürfnisgerecht und wertschätzend bearbeitet, können solche «letzte Chancen» gemäss Cordula-Inès Schweizer zu einem regelrechten Loyalty Boost führen. Der Erfolg lässt sich auch messen: Kunden, deren Beschwerde gut und schnell gelöst wurde, haben bis zu doppelt so hohe Wiederkaufsraten wie Kunden, die keine Beschwerde hatten.

Beschwerdemanagement: zentral und mit professioneller Software

Um negatives Kundenfeedback aus allen Unternehmensbereichen lückenlos und fristgerecht zu bearbei-

ten, bündelte die Basler Schweiz ihr Beschwerdemanagement an zentraler Stelle und führte eine professionelle Software ein. «Zuerst mussten wir das Beschwerdemanagement aus den einzelnen Bereichen herausholen. Denn unsere Kunden sehen uns trotz den unterschiedlichen Sparten als ein Unternehmen. Dann überlegten wir uns, wie wir die Prozesskette IT-seitig abbilden konnten. Von Anfang an war es klar, dass wir hier nicht mit Excel oder mit Word arbeiten können», berichtet Ionel Onofrescu.

Der «Lean Six Sigma Green Belt» war als Gesamtprojektleiter auch für die Evaluation zuständig. Es wurden verschiedene Anbieter angefragt. Der Entscheid fiel am Ende für BSI. «BSI hatte in diesem Bereich schon viel Erfahrung. Die Faktenlage war überzeugend: Die Software war schnell, die Usability hoch, und die Technologie dahinter ausgereift. Auch die menschliche Komponente passte sofort», erinnert sich Onofrescu.

Komplexe Prozesse in Software giessen, Lücken intelligent füllen

Im Sommer 2010 ging es los: Schritt für Schritt wurde der Beschwerdemanagementprozess der Basler Schweiz in Software gegossen. Beschwerden kommen per E-Mail, Fax, Brief oder Telefon in den zentralen Posteingang. Im zentralen Scanning werden die Dokumente nach Schlüsselwörtern durchsucht und Beschwerden automatisch einem Postkorb zugewiesen. Nun kommt das BSI Beschwerdemanagement-Tool zum Einsatz, das auf dem Ticketmodul von BSI CRM basiert: Es zieht automatisch alle neuen Dokumente aus dem Postkorb und legt je einen Geschäftsvorfall an. Mit Unterstützung des Prozess-Wizards von BSI wird die Beschwerde um zusätzliche Daten aus dem Partnersystem der Basler Schweiz angereichert, etwa Daten zum gekauften Produkt oder Kontaktdaten des Kundenbetreuers. Der Geschäftsvorfall wird vom Beschwerdemanager über eine Pendenz an einen Fachspezialisten übergeben, der die vertieften Abklärungen trifft und zeitnah einen Lösungsvorschlag liefert. Für jeden Beteiligten sind sämtliche Daten auf einem Screen übersichtlich dargestellt, entsprechend seiner Rolle. Sobald der Geschäftsvorfall bearbeitet ist und die Beschwerde gelöst wurde, geht sie zurück an die Beschwerdemanager, die den Fall abschliessen und den Kunden per Brief oder E-Mail benachrichtigen.

MEET THE CLIENT

Letzte Chance zum Loyalty Boost: Beschwerdemanagement bei Basler Schweiz

TEXT: JESSICA SCHMIDT
FOTOS: BASLER SCHWEIZ

Negatives Feedback ernst zu nehmen, kann überlebenswichtig sein für ein Unternehmen – gerade für Versicherungen. Warum die Basler Versicherungen Beschwerden als Chance sehen, erklärt Cordula-Inès Schweizer, Leiterin Retention & Beschwerdemanagement. Wie das zur Philosophie passende Software-Tool evaluiert und zentral aufgesetzt wurde, ergänzt Ionel Onofrescu, verantwortlicher Projektleiter bei der Basler Schweiz.

«ES MACHT FREUDE, MIT MENSCHEN ZUSAMMENZUARBEITEN, DIE LÖSUNGEN SUCHEN.»

Ionel Onofrescu, Projekt Manager & Data Analyst, Basler Versicherungen.

Jonas Mandler, Software Engineer bei BSI, erinnert sich an die Umsetzungsphase: «Am Anfang war viel Schnittstellenarbeit notwendig. Das war sicher eine Herausforderung, die wir aber dank der Unterstützung der internen Kollegen der Basler Schweiz gut gemeistert haben. Die Zusammenarbeit mit den anderen Leuten im Team war eine gute Erfahrung. Neu war für mich die spezielle Sicherheitsumgebung der Systemlandschaft, die für Versicherungen sehr typisch ist. So mussten wir so gut wie alle Arbeiten vor Ort erledigen, da es keinen Remote-Zugriff auf die Systeme der Basler Schweiz gab. Letztlich hat dies aber entscheidend zum schnellen Projekterfolg beigetragen.»

Mitarbeitende freuten sich über das neue System

Anfang 2011 ging das BSI Beschwerdemanagement-Tool live. Die neue Software wurde von den Mitarbeitenden von Beginn an gut angenommen. «Die Kollegen freuten sich, weil die Bearbeitung der Beschwerden nun zentral gesteuert wird und sich so jeder auf seine Tätigkeitsschwerpunkte konzentrieren kann. Einen entscheidenden Beitrag lieferte auch die



Cordula-Inès Schweizer befasst sich intensiv mit den Themen Kundenbindung und Beschwerdemanagement. Ihre Aktivitäten haben viel mit persönlichen Interessen zu tun. Zum Thema twittert sie unter @Cordula_Ines.

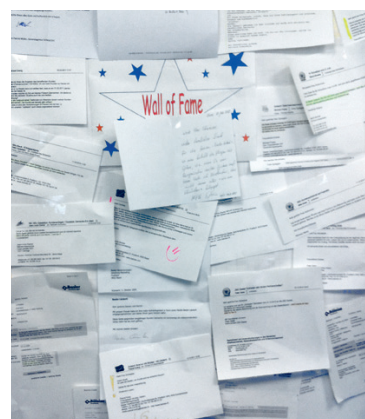
Benutzerfreundlichkeit des Systems: Neue Mitarbeiter können eigentlich sofort loslegen», fasst Ionel Onofrescu zusammen. Und auch die Kunden sind zufrieden: Die Basler erhält viel positives Feedback zu gut gelösten Beschwerden, die das Beschwerdemanagement-Team der Basler an einer grossen Pinnwand – der «Wall of Fame» – sammelt.

Release 2 steht schon in den Startlöchern

Die Basler Schweiz plant bereits das nächste Release des Beschwerdemanagement-Tools. Dazu holte der Projektverantwortliche das Feedback der Anwender zum Release 1 ein. «In Release 1 haben wir die Tickets E-Mail-ähnlich gestaltet, mit Erinnerungsfunktion in Lotus Notes. Durch die optische Nähe zu bekannten Werkzeugen war der Start mit dem BSI Beschwerdemanagement-Tool sehr intuitiv. Im Release 2 werden wir die Chance ergreifen, mehr Funktionalitäten aus BSI Ticket zu nutzen. Eine bessere Datenqualität wollen wir durch eine stärkere Prozessunterstützung sowie mehr Mussfelder erreichen. Die Unterstützung von und die Zusammenarbeit mit BSI ist hier sehr konstruktiv. Es ist einfach eine gute Atmosphäre. Ich freue mich auf Version 2», berichtet Ionel Onofrescu.

«FÜR EIN UNTERNEHMEN SIND BESCHWERDEN EIN RIESIGER GLÜCKSFALL: SIE SIND WERTVOLL.»

Cordula-Inès Schweizer, Leiterin Retention & Beschwerdemanagement, Basler Versicherungen



Die «Wall of Fame» des Beschwerdemanagement-Teams: Hier werden Feedbacks zu gut gelösten Beschwerden gesammelt.

Ein Rat zum Schluss?

«Der Konkurrenz rate ich, die Finger vom Beschwerdemanagement zu lassen», lacht Cordula-Inès Schweizer. «Nein, im Ernst: Beschwerden ernst zu nehmen, ist essenziell. Ich beobachte gerade einen Kulturwechsel: Die Welt und mit ihr die Menschen werden anspruchsvoller. Erwartungen an Unternehmen und Service steigen. Und Unzufriedenheit des Kunden mit einer Leistung ist zunächst etwas Negatives. Wenn man Glück hat, hört man als Unternehmen davon. Eine Faustregel besagt: Von 25 000 unzufriedenen Kunden beschweren sich tatsächlich nur 1000. Die restlichen 24 000 geben ihren Unmut an je zehn Freunde weiter. Das Ganze wird sich durch das Internet weiter verschärfen: Mehr Menschen werden im Web ihren Unmut äussern, und immer mehr Leute werden das hören. Ich denke, Meinungsäusserung wird zukünftig vorwiegend im Netz stattfinden – Stichwort: Generation Y bzw. Digital Natives.» |