

PRESSEMITTEILUNG

PIN Mail führt neues Reklamationsmanagement von Acando ein

Hamburg, 23.01.2019. Das bundesweit tätige Berliner Postzustellunternehmen PIN Mail AG hat ein neues Reklamationsmanagement auf Basis von Microsoft Dynamics 365 Customer Service eingeführt, um noch schneller und effektiver auf Beschwerden und Serviceanfragen von Kunden reagieren zu können. Die Prozessberatung und Umsetzung übernahm die Management- und IT-Beratung Acando.

Der private Briefdienstleister PIN Mail AG verarbeitet täglich bis zu 750.000 Briefsendungen. Für eine höchstmögliche Kundenzufriedenheit sollte die Bearbeitung von Reklamationen und Serviceanfragen durch Privat- und Geschäftskunden weiter verbessert werden. Das neue CRM-System für den Kundenservice bietet die nötige technische Unterstützung. Mit der zentralen Lösung lassen sich Anfragen und Beschwerden strukturiert erfassen und bearbeiten. Die komplette Kommunikation ist im System hinterlegt, so dass Kunden optimal bedient werden können.

Mit der Prozessberatung, Aufnahme der Anforderungen, der Entwicklung und Einführung der Lösung beauftragte die PIN Mail AG die Management- und IT-Beratung Acando. „Besonderen Wert haben wir auf die optimale Unterstützung unserer Prozesse im Kundenservice und die Zukunftsfähigkeit der Software gelegt. Acando als IT- und Dynamics-Spezialist mit langjähriger Erfahrung im Bereich Customer Service war deshalb die richtige Wahl“, so Robert Aubell, Mitglied der Geschäftsleitung – Vertrieb und Marketing, PIN Mail AG.

Das skalierbare System ist für mehrere User und große Datenmengen geeignet und mit anderen Systemen integrierbar. So kann das private Postunternehmen bei Bedarf weitere Kanäle zur Kommunikation mit seinen Kunden aufmachen und sie optimal erreichen, bspw. über Chat Bots.

Zudem erlaubt die Software eine flexible Auswertung von Daten und definierten KPIs, z.B. der Bearbeitungsdauer oder der Anfragekategorien. Damit kann die PIN Mail AG ihre Services weiter optimieren und die Kundenzufriedenheit steigern. Automatisierte Prozesse schaffen mehr Zeit für die persönliche Kundenbetreuung.

Das neue Reklamationsmanagement ist seit Herbst 2018 erfolgreich im Einsatz.



Weitere Informationen:

Peter Ostrop, Member of Management Board, Acando GmbH,
peter.ostrop@acando.de, +49 (0)40 822259-155

Anja Altenburg, Marketing Manager, Acando GmbH
anja.altenburg@acando.de, +49 (0)40 822259-205

Über Acando

Acando ist eine Unternehmensberatung, die mit technischer Exzellenz und Einsicht in menschliches Verhalten Innovation schafft – für einen nachhaltigen Wandel. Die Acando Group beschäftigt rund 2.000 Mitarbeitende in Schweden, Norwegen, Finnland, Lettland und Deutschland. Der jährliche Umsatz beträgt etwa 240 Millionen Euro. Acando AB ist an der NASDAQ OMX Nordic gelistet.

www.acando.com

In Deutschland unterhält Acando neben dem Hamburger Hauptsitz Geschäftsstellen in Braunschweig, Düsseldorf, Koblenz, Frankfurt, Stuttgart und München. Die Acando GmbH mit rund 500 Mitarbeitern versteht sich als Partner für Innovation in der digitalen Welt. Das Leistungsspektrum reicht von der Beratung zu Strategien, Methoden und Technologien über die Konzeption bis hin zur Entwicklung und Betreuung von Lösungen.

www.acando.de

Über PIN MAIL AG

Die PIN Mail AG ist ein Berliner Postunternehmen, das als einer der ersten privaten Briefdienstleister die für die Briefbeförderung erforderlichen Lizenzen der Bundesnetzagentur erhielt. Neben dem Kerngeschäft bietet das Unternehmen Dienstleistungen in den Bereichen Dokumenten- und Datenstromlogistik, Poststellenmanagement und elektronische Post.

www.pin-ag.de