

„Microsoft Dynamics™ CRM ist heute unser zentrales Werkzeug für den Kundenservice. Der Mitarbeiter sieht im Service-Fall alle wichtigen Informationen auf den ersten Blick – inklusive der Buchungshistorie.“

Bianka Rieder, Leiterin Kundenservice, MFB MeinFernbus GmbH



MFB MeinFernbus GmbH

- Bekanntester & beliebtester Fernbusanbieter in Deutschland
- Gegründet: 2011
- Erste Fernbuslinie: April 2012
- Mitarbeiter: über 120 (Stand 2013)
- Marktanteil: 38 % (Stand August 2013)
- 119 Busse → 34 Linien → 16.000 Streckenkilometer → 115 Städte (Stand 2013)
- Unternehmenszentrale: Berlin

Herausforderungen

- Junges Unternehmen – flexible Prozesse
- Besondere Anforderungen an die Ergonomie der Masken
- Integration der Buchungsdaten aus dem Backend-System
- Sinnvolle Migration der vorhandenen Fahrgast-Daten

Lösung

- Einführung Microsoft Dynamics CRM im Bereich Kundenservice
 - Online – Microsoft Cloud Service
 - Dynamics CRM Outlook Client
 - Vollständige elektronische Kundenakte mit Stamm- und Transaktionsdaten (Kommunikation, Buchungshistorie, Tickets)
- Integration des Backend-Systems
 - Technologische Basis für die Schnittstelle: SCRIBE
 - Synchronisation von Stamm- und Buchungsdaten
- Migration vorhandener Buchungsdaten und Erstellung von Stammdaten aus den Buchungsdaten via SCRIBE
- Anbindung der Telefonanlage über eine TAPI-Schnittstelle

Nutzen

- Mit Dynamics CRM existiert im Unternehmen erstmals ein zentrales Werkzeug für den Kundenservice. Fahrgastdaten und Servicefälle können dokumentiert und analysiert werden. Diese Transparenz ermöglicht einen schnellen, unkomplizierten Kundenservice.
- Durch die Integration des Backend-Systems ist eine ganzheitliche Sicht auf die Fahrgastdaten möglich. Analysen dieser Daten für Controlling und Marketing sollen zukünftig über CRM erfolgen.
- CRM ist die Basis für das Service Controlling aus Kunden- und Mitarbeiterperspektive.