

## **PRESSEMITTEILUNG**

### **Kundenservice mit neuem Weitblick**

#### **Fiducia-Service-Projekt ausgezeichnet**

*Karlsruhe, 16. Januar 2014* – Mit dem Projektaward 2013 erhält der Kundenservice der Fiducia IT AG eine weitere Auszeichnung. „Der Kundenservice der Fiducia hat das erfolgreichste und herausforderndste IT Service Management-Projekt in 2013 abgeschlossen“, so urteilte die unabhängige Fachjury des itSMF Deutschland e. V. am 9. Dezember auf ihrer Jahrestagung in Kassel. Grund für dieses herausragende Urteil ist die erfolgreiche Einführung einer innovativen Software, mit deren Hilfe der Kundenservice des IT-Dienstleisters Störungen sehr frühzeitig erkennen kann, im Idealfall noch bevor es zu ernsthaften Problemen beim Kunden kommt.

Nach einem Einführungsprojekt von sechs Monaten läuft die neue Anwendung mit dem Namen „Orchestra“ seit August 2013 im Kundenservice der Fiducia. Die Software analysiert permanent alle im Tickettool erfassten Kundenanfragen und erkennt somit schnell, und häufig vor allen anderen, Auffälligkeiten im Tagesgeschäft. Bisher wurde jede Anfrage zunächst als Einzelfall bearbeitet und nur durch eine aufwändige manuelle Überwachung konnte eine Verbindung zu anderen Anfragen hergestellt werden. „Orchestra“ hingegen analysiert die Daten aller Service-Abteilungen. Ein Überwachungsmonitor schlägt sofort Alarm, wenn sich Anfragen mehren oder Abweichungen auftreten. Dies unterstützt die frühzeitige Kundeninformation und reduziert unnötige Anrufe von Kunden zu bereits bekannten Störungen. Die Information wird auch für die frühzeitige Einbindung der zur Störungsbearbeitung erforderlichen Fachleute genutzt. Dadurch können rechtzeitig Lösungen erarbeitet werden, bevor es zu größeren Problemen kommt.

„Orchestra“ erfüllt noch eine zweite wichtige Aufgabe. Die Software wertet automatisch alle wichtigen Kennzahlen der Telefonanlage sowie der Service-Management-Anwendung aus und erstellt daraus über 60 verschiedene Berichte. Auf Knopfdruck kann der Kundenservice jetzt beispielsweise den minuten- oder tagesaktuellen Status der Service-Level-Agreements abrufen oder einen kundenindividuellen Bericht erstellen, alles wichtige Leistungen zur professionellen Steuerung des Kundenservice. Das Projekt hat die Jury überzeugt und konnte sich gegen namhafte Mitbewerber durchsetzen. „Für mich und meine Mitarbeiter bedeutet die Auszeichnung einen weiteren Meilenstein in unserem Ziel um den bestmöglichen Service am Kunden“, freut sich Jürgen Kohler, Bereichsleiter Kundenservice bei der Fiducia.

#### **itSMF Deutschland e. V.**

Als unabhängiger und nicht kommerzieller Verein hat itSMF Deutschland e. V. das übergreifende Ziel, die aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT Service Managements zu entwickeln und zu verbreiten. Die eingereichten Projekte werden danach beurteilt, wer in den Augen der Jury am besten die Fähigkeiten nachweisen kann, ein Service Management System, ITSM Prozesse, einen Service oder ein Produkt im Bereich Service Management zu designen, zu planen, aufzubauen, zu implementieren oder zu betreiben, der oder das den Geschäftsbetrieb der Organisation substantziell verbessert.

### **Fiducia-Gruppe**

Die Fiducia IT AG mit Hauptsitz in Karlsruhe ist Dienstleister für Informationstechnologie in der genossenschaftlichen FinanzGruppe. Etwa 700 der rund 1.100 deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken sowie gut 50 Privatbanken setzen auf die IT-Lösungen der Fiducia und vertrauen dem hohen Sicherheitsstandard des Karlsruher Rechenzentrums. Darüber hinaus profitieren öffentliche Verwaltungen und Unternehmen wie der ADAC e. V. vom Know-how und der Infrastruktur des Unternehmens. Aktuell verwaltet die Fiducia über 17 Millionen Kontokorrentkonten, verarbeitet jährlich 3,9 Milliarden Buchungsposten, betreut fast 100.000 Bankarbeitsplätze und gewährleistet an ihren 23.000 Selbstbedienungsgeräten auch die reibungslose Versorgung der Bankkunden mit Bargeld. Mit der Sm@rt-TAN plus stellt die Fiducia das zurzeit sicherste Verfahren für Online-Banking zur Verfügung. Sie betreibt zwei Hochsicherheitsrechenzentren und bietet ihren Partnerbanken mit der IT-Lösung „agree“ eines der führenden Banksysteme. Das Verarbeitungsvolumen eigenen Druck- und Kuvertierzentrum lag 2012 bei über 620 Millionen DIN-A4-Seiten sowie 177 Millionen kuvertierten Sendungen. Einschließlich ihrer Tochterunternehmen beschäftigt die Fiducia IT AG derzeit etwa 3.000 Mitarbeiter. Die Unternehmensgruppe erzielte im Geschäftsjahr 2012 einen Umsatz von über 728 Millionen Euro.

Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.fiducia.de](http://www.fiducia.de).

Judith Probst  
Fiducia IT AG  
Tel.: +49 721 4004-2523  
Fax: +49 721 4004-1656  
[judith.probst@fiducia.de](mailto:judith.probst@fiducia.de)