

Kundendaten falsch

Kunde meldet das ihm im Kundencenter ein falscher Name oder eine falsche Anschrift angezeigt wird. In CRM-T werden aber die korrekten Daten angezeigt. Mit folgenden Schritten provozieren wir einen Abgleich der Kundendaten aus CRM-T in die nachgelagerten Systeme und damit eine Korrektur der Angaben im Kundencenter.

- In CRM-T auf Standorte PK wechseln
- Oberhalb der Kundendaten von Anzeige auf Ändern wechseln (A)

The screenshot shows the CRM-T interface for customer data. The top navigation bar includes 'Menü', 'ReO', 'KEK', 'Aktivieren', 'Archiv', 'T-IVU', 'DMS', 'AIP', 'CCB', 'FMC', and 'TSG-Vordruck'. The main form contains fields for 'Kundennummer', 'Geburtsdatum', 'Rechtsform', 'Titel', 'Anrede', 'Historischer Namenszusatz', 'Name Teil 1', 'Vorsatzwort', 'Name Teil 2', 'Sonstiger Zusatz', 'Vorname', 'Empfängerangabe', 'Straße/Postfach', 'PLZ', and 'Ort'. On the right side, there are fields for 'Betreuungs-ID', 'Rückrufnummer', 'eMail', 'Primärer Ansprechpartner', 'Mig erwartet', and 'Team-ID'. A dropdown menu is open above the 'Ändern' button, showing 'Anzeige' and 'Ändern' options. A red box labeled 'A' highlights the dropdown menu.

- Jetzt muss etwas an den Kundendaten geändert werden. Z. B. den Namen um den Suffix „alt“ (B) ergänzen.
- Dann als Zieltermin das aktuelle Datum eintragen (C) und auf Änderung speichern (D) klicken.

The screenshot shows the CRM-T interface for customer data. The top navigation bar includes 'Menü', 'Änderungen speichern', 'Abbrechen', and 'Ändern'. The main form contains fields for 'Kundennummer', 'Geburtsdatum', 'Rechtsform', 'Titel', 'Anrede', 'Historischer Namenszusatz', 'Name Teil 1', 'Vorsatzwort', 'Name Teil 2', 'Sonstiger Zusatz', 'Vorname', 'Empfängerangabe', 'Straße/Postfach', 'PLZ', and 'Ort'. On the right side, there are fields for 'VBKz', 'Betreuungs-ID', 'Rückrufnummer', 'eMail', 'Zieltermin', and 'Umzug'. The 'Änderungen speichern' button is highlighted with a red box labeled 'D'. The 'Name Teil 1' field contains 'Name alt' and is highlighted with a red box labeled 'B'. The 'Zieltermin' field contains the current date and is highlighted with a red box labeled 'C'.

Jetzt folgen einige Abfragen. Die Frage nach dem Bestätigungsschreiben wird mit Abbrechen quittiert und der Hinweis nach dem Verzeichniseintrag mit OK. Jetzt wird der Name in den Systemen geändert.

Nach ca. 10-15 Minuten ist die Änderung durch alle Systeme. Dann wird die Änderung wieder korrigiert. Also alle Schritte nochmal durchführen (Suffix alt wieder entfernen). Wieder 10 – 15 Minuten später sieht der Kunde das positive Ergebnisse dann auch in seinem Kundencenter.