

# Beschwerdemanagement as a Service (BMaaS)

Strengere Vorgaben und höhere Erwartungen verlangen innovative Lösungen im Beschwerdemanagement. Wir übernehmen die Abwicklung Ihrer Prozesse.

## Steigende Anforderungen verlangen Lösungen

Regulatorische Anforderungen an professionelles Beschwerdemanagement nehmen sektoren- und branchenübergreifend zu. Zugleich steigen Erwartungen an Reaktionszeiten, Kommunikation und Transparenz. Beschwerdemanagement ist längst kein „Nice-to-have“ mehr, sondern ein Compliance- und Reputationsfaktor.

## Unser BMaaS-Angebot

Wir übernehmen für Sie die End-to-End-Abwicklung Ihrer Prozesse. Unser Portfolio umfasst dabei folgende Leistungen:

### Beratung & Konzeption

- Rechtsberatung zu aufsichtsrechtlichen und datenschutzrechtlichen Fragestellungen\*
- Reifegradanalyse und Optimierung bestehender Beschwerdeprozesse
- Entwicklung eines nutzerzentrierten Beschwerdemanagementkonzepts
- Schulungen für Mitarbeitende

### Operative Abwicklung

- Einrichtung und Betrieb eines Multichannel-Service-Desk
- KI-gestützte Kategorisierung und Priorisierung eingehender Beschwerden
- Bearbeitung durch spezialisierte Teams
- Anwaltliche Bearbeitung komplexer Fälle\*

## Analyse & Reporting

- KI-gestützte Auswertung von Feedback
- Echtzeitauswertung und interaktive Dashboards
- Nutzung von Beschwerdeinformationen als strategische Entscheidungsgrundlage für Organisation und Produktentwicklung
- Regulatorisches Reporting

## Beschwerdemanagement als Erfolgsfaktor

Richtig genutzt, ist Beschwerdemanagement mehr als die Erfüllung von Vorgaben: Gutes Beschwerdemanagement schafft Chancen – für höhere Effizienz, rechtliche Sicherheit\* und eine nachhaltig starke Kundenbindung. Der Schlüssel liegt in professionellen Prozessen, gezielter Feedback-Analytik und skalierbaren Lösungen.

## Ihre Vorteile auf einen Blick



**Verlässlichkeit.** In der operativen Abwicklung sind wir verlässlich flexibel skalierbar, effizient und zuverlässig.



**Rechtliche Expertise.** Unsere rechtliche Expertise unterstützt bei der Erfüllung aller Vorgaben.\*



**Kostensparnis.** Durch optimierte Prozesse und flexible Ressourcen können Sie Ihre Aufwände spürbar reduzieren.



**ROI.** Höhere Kundenzufriedenheit und Loyalität können zu einem messbarem Geschäftserfolg führen.



**Imageaufbau.** Professionelles Beschwerdemanagement schafft Vertrauen bei Kunden und Stakeholdern.



**Risikominimierung:** Wir reduzieren für Sie aufsichtsrechtliche Risiken und helfen, die Compliance zu sichern.

\*Die Rechtsdienstleistungen werden durch die KPMG Law Rechtsanwalts-gesellschaft mbH erbracht

## Von Erfahrung zu Innovation

Wir begleiten seit Jahren komplexe Service-management-Projekte in regulierten Umfeldern. Dabei haben wir gelernt: Beschwerdemanagement ist oft der unterschätzte Hebel für Kundenzufriedenheit und Compliance. Aus dieser Erkenntnis entstand unser Konzept Beschwerdemanagement as a Service. Wir bündeln Fachwissen aus Recht\*, Technologie und Prozessoptimierung, ergänzt durch Projektmanagement-Exzellenz und Branchen-Know-how.

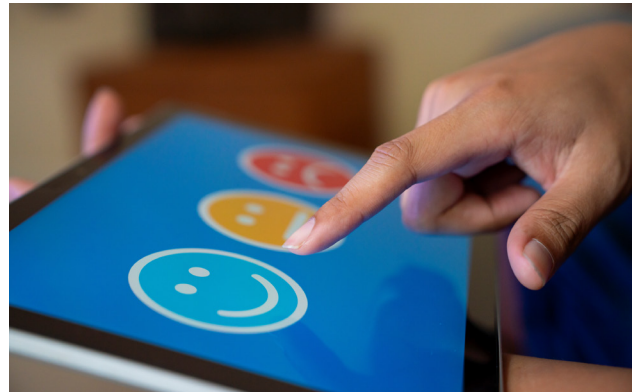
Was uns antreibt? Die Überzeugung, dass wir für unsere Kunden aus einem Pflichtprozess einen strategischen Vorteil machen können – und so den „Pain Point“ Beschwerdemanagement in einen Wettbewerbsvorteil verwandeln.

## Bestens für Sie aufgestellt

KPMG und KPMG Law haben Beschwerdemanagement-Lösungen in Bundes- und Landesbehörden, Kommunalverwaltungen sowie in regulierten Bereichen wie Sozial- und Gesundheitswesen erfolgreich umgesetzt. Zusätzlich verfügen wir über Erfahrung in Finanzdienstleistungen, Telekommunikation, Energie und Transport & Logistik. Diese Expertise ermöglicht maßgeschneiderte Lösungen für öffentliche und private Organisationen. Ob öffentliche Verwaltung oder privatwirtschaftliches Unternehmen – wir kennen die regulatorischen Rahmenbedingungen, technischen Herausforderungen und Erwartungen Ihrer Stakeholder.

Mit über 10 Millionen bearbeiteten Anfragen in bundesweiten Großprojekten sind KPMG und KPMG Law Ihr Dienstleister für professionelles Beschwerdemanagement.\* Unsere Skalierungsfähigkeit haben wir in Projekten mit bis zu 2.500 Anfragen pro Tag bewiesen. Mehr als 150 Expert:innen sorgen für reibungslose Abläufe – von Reifegradanalyse über Multichannel-Service-Desk bis hin zu KI-gestützter Bearbeitung und Reporting an Aufsichtsbehörden.

Für weitere Informationen oder individuelle Beratung stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung. Sprechen Sie uns an – wir freuen uns darauf, Sie zu unterstützen.



\*Die Rechtsdienstleistungen werden durch die KPMG Law Rechtsanwalts-gesellschaft mbH erbracht

Einige oder alle der hier beschriebenen Leistungen sind möglicherweise für KPMG-Prüfungsmandanten und deren verbundene Unternehmen unzulässig.

## Kontakt

KPMG Law Rechtsanwalts-gesellschaft mbH  
Heidestraße 28  
10557 Berlin



**Philipp Glock**  
Partner,  
CTO KPMG Law  
Germany  
pglock@kpmg-law.com



**Hauke Büsing**  
Senior Manager,  
KPMG Law  
hbuesing@kpmg-law.com

KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft  
The Sqaire  
60549 Frankfurt am Main



**Mareike Barth**  
Partnerin,  
KPMG  
mareikebarth@kpmg.com



**Doris Reisinger**  
Assistant Managerin,  
KPMG  
dreisinger@kpmg.com

[www.kpmg-law.de](http://www.kpmg-law.de)

KPMG Law in den sozialen Netzwerken



Die enthaltenen Informationen sind allgemeiner Natur und nicht auf die spezielle Situation einer Einzelperson oder einer juristischen Person ausgerichtet. Obwohl wir uns bemühen, zuverlässige und aktuelle Informationen zu liefern, können wir nicht garantieren, dass diese Informationen so zutreffend sind wie zum Zeitpunkt ihres Eingangs oder dass sie auch in Zukunft so zutreffend sein werden. Niemand sollte aufgrund dieser Informationen handeln ohne geeigneten fachlichen Rat und ohne gründliche Analyse der betreffenden Situation. Rechtsdienstleistungen sind für bestimmte Prüfungsmandanten nicht zulässig oder können aus anderen berufsrechtlichen Gründen ausgeschlossen sein.

© 2026 KPMG Law Rechtsanwalts-gesellschaft mbH, assoziiert mit der KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, einer Aktiengesellschaft nach deutschem Recht und ein Mitglied der globalen KPMG-Organisation unabhängiger Mitgliedsfirmen, die KPMG International Limited, einer Private English Company Limited by Guarantee, angeschlossen sind. Alle Rechte vorbehalten. Der Name KPMG und das Logo sind Marken, die die unabhängigen Mitgliedsfirmen der globalen KPMG-Organisation unter Lizenz verwenden.