

Consolidate ServiceManagement

Das Spezialpaket für optimalen Kundenservice.

Key-Features
Workflow-Manager
Auto-Responder
Teamaufgaben
Objektverwaltung

Das Consolidate ServiceManagement optimiert die Organisation und die Disposition im Support- und Servicebereich. Übersicht über offene Aufträge und Kontrolle des Arbeitsverlaufes ermöglichen einen anspruchsvollen Kundenservice. Dieses Spezialpaket umfasst die Module Workflow-Manager, Objektverwaltung, Auto-Responder und Teamaufgaben.

Workflow-Manager

Der Workflow-Manager integriert Modellierung, Analyse und Ausführung von Geschäftsprozessen vollständig in den Arbeitsalltag. Die aktuellen Workflowschritte sind für die Mitarbeiter ersichtlich, die logische Abfolge wird transparent. Der aktuelle Workflow-Schritt steht auch als Suchbegriff zur Verfügung.

Bei Erstellung des Planworkflows kann ein Eskalationsszenario integriert werden. In Kombination mit dem Auto-Responder werden bei Workflowschritten automatisch E-Mails generiert.

Auto-Responder

Einstellbarer E-Mail-Benachrichtigungsdienst bei definierten Aktivitäten. Eine Auto-Responder-Nachricht kann automatisch bei Eingang einer E-Mail erstellt und versendet werden. Für unterschiedliche E-Mail-Adressen können verschiedene Auto-Responder-Nachrichten eingestellt werden.

Teamaufgaben

Die Aufgabenverteilung erfolgt an definierte Teams wie z.B. Vertrieb, Innendienst, Rechnungswesen usw. und nicht wie herkömmlich an einzelne Personen. Der Aufgabenverteiler muss sich weder über Arbeitsauslastung noch über Anwesenheit einzelner Mitarbeiter Gedanken machen. Die Aufgabe wird an das gesamte Team weitergeleitet. Das Team oder der Teamleiter entscheidet, welches Mitglied eine wartende Aufgabe erledigt. Klare Regelungen betreffend Spezialisierung und Verantwortlichkeit erleichtern das erfolgreiche Arbeiten untereinander. Gezielte Teamführung sind weitere Vorteile dieses Vorgehens.

Objektverwaltung

Objekte wie Immobilien, Maschinen, Geräte usw. werden übersichtlich verwaltet. Durch die Integration in die Aktivitäten erhalten Sie eine lückenlose Darstellung aller objektbezogenen Informationen.

In Consolidate werden bereits beim Erstellen einer Aktivität die Fragen „wer – was – wie – wann - mit wem“ definiert. Das Modul Objektverwaltung definiert zusätzlich die Frage „wofür“ und bildet die Zuordnung betreffend Objekt ab. Aktivitäten (Verträge, Serviceeinsätze, Dokumentationen, ...) können Immobilien, Geräten, Maschinen oder anderen Objekten zugeordnet werden.

Über die Objektarten können verschiedene fest definierte Objektdetails verwaltet werden. Zu den Objekten können interne oder externe Verantwortliche sowie Standorte und Betreuer beim Kunden zugeordnet werden. Pro Objekt kann eine direkte Prozesssteuerung hinterlegt werden. Dieser Prozess startet, wenn ein Objekt einer Aktivität zugeordnet wird.

Die Objektverwaltung kann bei jeder Aktivitätsart individuell aktiviert werden.

Spezialpaket Servicemanagement

Enthält die Teamaufgaben, Objektverwaltung, Auto-Responder und Workflow –Manager



Consolidate – Information Nutzen.