

optimiert Service, Support und fördert den Dialog mit Ihren Kunden

Kunde

1. Neue Serviceanfrage (Case)

Der Kunde setzt einen Case via Web Browser am Point of Contact ab.

5. Antworten & ergänzen

Der Case wird ggf. vom Kunden ergänzt. Details können näher spezifiziert und erläutert werden.

7. Akzeptieren oder ablehnen

Nach erfolgreicher Problemlösung akzeptiert der Kunde den Lösungsvorschlag. Ist das Ergebnis noch nicht zufriedenstellend dann wird der Lösungsvorschlag abgelehnt und die Bearbeitung fortgesetzt.

Dienstleister

2. Kontakt

Ein oder mehrere Dispatcher nehmen die Cases an und leiten sie an die zuständigen Experten weiter.

3. Annehmen & spezifizieren

Die Experten erhalten Cases zugeteilt und nehmen die Bearbeitung auf.

4. Bearbeiten & rückfragen

Während der Bearbeitung der Cases stehen die Experten für Rückfragen und Problemerkörterungen in direktem Kontakt mit dem zuständigen Mitarbeiter beim Kunden.

6. Lösungsvorschlag erarbeiten

Die Experten arbeiten Lösungsvorschläge aus und leiten diese zum Kunden.

8. Caseabschluss

Mit dem Abschluss des Cases fasst der Experte die Konklusion und leitet den Fall in die Historie. Dadurch füllt sich automatisch die Know-how-Base, ausserdem werden Daten für die Leistungsverrechnung bereitgestellt.

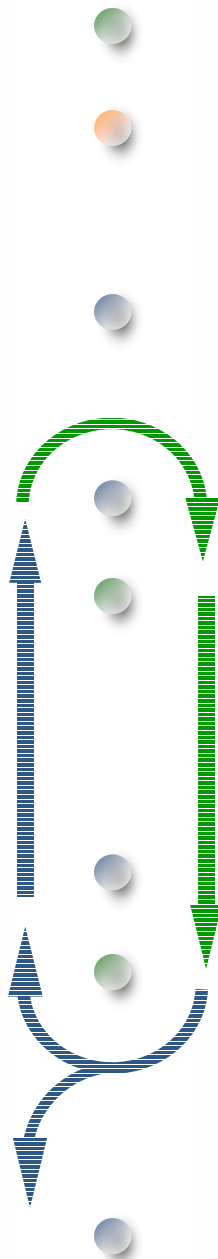
Überall erreichbar
Web Access
<http://www>.

Anwenderfreundlich
Kein Einarbeitungs-
aufwand

Automatisch dokumentiert
Zentrale
Know-how-Base

Nichts geht verloren
Systematische
Bearbeitung,
keine Zettel

Immer aktuell informiert
Mail-Notifications
informieren sofort
über Statusände-
rungen



why case management

Das Web-basierende **case** ist ein Software-Tool, welches Sie in sämtlichen Bereichen Ihrer internen- bzw. externen Serviceorganisation unterstützt.

Die Bearbeitung, die Organisation und das Tracking sämtlicher Fälle werden von **case** komplett gesteuert.

Über **case** sind Sie für Ihre Kunden während 24 Stunden einfach erreichbar, ohne dass sämtliche Servicemitarbeiter permanent im Einsatz stehen müssen.

Um eine speditive Bearbeitung sämtlicher Fälle zu gewährleisten, stellt Ihnen **case** die benötigten Funktionalitäten und Kommunikationsmechanismen zur Verfügung.

case hilft Ihnen die Antwortzeiten im Servicebereich zu verkürzen

Mit dem Einsatz von **case** sind Sie in der Lage, eine weltweite, professionelle und erfolgreiche Supportorganisation aufzubauen und zu betreiben.

case ist ein Werkzeug, welches Ihnen erlaubt Ihr Kundenpotential im vollen Umfang aufzubauen und langjährige Beziehungen zu pflegen.

Mit der Nutzung von **case** verbessert sich Ihre Servicequalität und bringt Ihre Organisation auf ein höheres Service Level.

will optimize

Während des Betriebs wird in **case** eine zentrale und übersichtliche Ablage sämtlicher Fälle (Case-Historie / Know-how-Base) automatisch erstellt.

case ist mit einem Minimum an Schulung und Aufwand sofort einsatzbereit.

«Zur rechten Zeit am rechten Ort» so präsentiert sich **case** dem Anwender.

case gewährleistet lückenlose Rückverfolgbarkeit sämtlicher Fälle.

In **case** geht kein Fall verloren, verglichen mit unregelmäßigen Methoden wie Email und Zettelwirtschaft.

case ermöglicht eine direkte und koordinierte Kommunikation mit Kunden.

case unterstützt auch interne Anfragen und fördert Dialog, Know-how, Austausch und Effizienz Ihrer Organisation.

your service and support!

case ist ein innovatives und leistungsfähiges Instrument zur Unterstützung Ihrer Geschäftsbeziehungen.

Durch den Einsatz von **case** versichern Sie Ihren Kunden eine klar definierte Anlaufstelle (Single Point of Contact) für sämtliche Anfragen.

case unterstützt Teamwork-Support und direkte Kommunikation zwischen den Experten.

case fördert den direkten Dialog mit Ihren Kunden.

case benachrichtigt Ihren Kunden automatisch und unverzüglich zum aktuellen Status des jeweiligen Falls via Mail-Notification.

case bildet Ihre Serviceorganisation ab und optimiert deren Leistungsfähigkeit auf der ganzen Linie.

