

Was ist case?

CASE als Management Tool für sämtliche Services

case ist eine Web-basierende, mehrsprachige Softwarelösung, welche weit mehr als eine standardisierte Helpdesk-Lösung darstellt.

case wurde auf Java-Basis entwickelt und stellt ihnen eine hardwareunabhängige und äusserst flexible Case Management & Kommunikationsplattform zur Verfügung.

Um Ihr Kundenpotential erfolgreich verwalten zu können, benötigen Sie eine solide Basisplattform. Mit case haben Sie eine optimale Lösung zur Betreuung Ihrer bestehenden- als auch Ihrer neuen Kunden. case bietet Ihnen die Voraussetzung, um Ihre langjährigen Kundenbeziehungen zu pflegen und zu intensivieren.

Mit case setzen wir neue Massstäbe im Beziehungsmanagement und im Bereich Handling und Organisation von Kommunikationseinheiten.

Wer sich seine internen- bzw. externen Kommunikationswege mit case aufbaut, wird bei seinen Kunden, Partnern und Lieferanten stets ein optimales und professionelles Erscheinungsbild nach aussen präsentieren.

Sicherheit: Hier wollen wir für einmal nicht die Systemsicherheit der Hard- und Software ansprechen, viel mehr wollen wir uns auf die Tatsache berufen, dass ein Unternehmen in der Regel von seinen Kunden lebt und somit von seinen Kunden abhängig ist. Dies gibt Ihrem Unternehmen eine gewisse Sicherheit. Doch, was passiert, wenn sich Ihre Kundenbasis nach und nach verschmälert? An Ihren Produkten und Dienstleistungen kann es nicht liegen! Da muss es einen anderen Grund geben?

Und den gibt es auch: schlechte und mangelhafte Betreuung Ihrer Kunden. Hierfür trägt in der Regel fast immer ein schlecht organisiertes Service- und Kommunikationsmanagement die Schuld. Das ist nun vorbei, denn für diesen überlebenswichtigen Geschäftsbereich haben wir Sorge getragen und für Sie unser innovatives und leistungsfähiges case entwickelt. case wurde anhand unserer eigenen, langjährigen Erfahrungen im Services- und Produktbereich im Umgang mit unseren eigenen Kunden realisiert und ist auch bei uns im Einsatz.

case als Kommunikationsplattform

case als Kommunikationsplattform für Ihre Projekte

Ein Tool, welches Sie als Kommunikationsplattform in sämtlichen Projekten mit einer aussergewöhnlichen Transparenz begleitet und Ihnen somit eine ideale Basis für interne- als auch für externe Ressourcen zur Verfügung stellt.

case ist DIE Kommunikationsplattform für sämtliche Projekte mit der Möglichkeit zur Abbildung komplexer Kommunikationsstrukturen während der gesamten Projektphase.

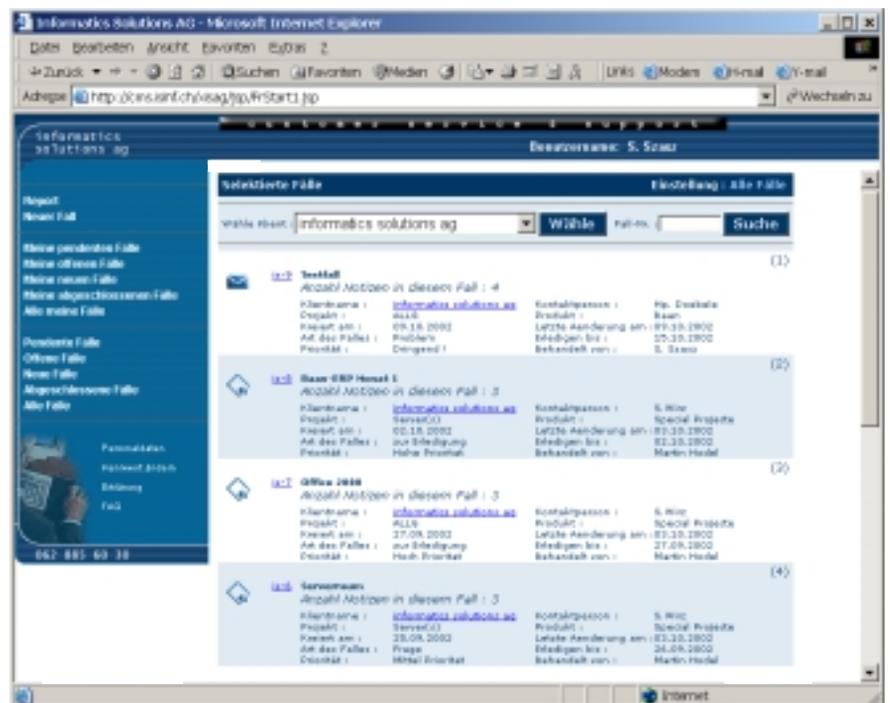
case ist ein Service- und Kommunikationstool der Spitzenklasse.

Forum Funktion in case

case als Forumplattform bei relevanten Entscheidungen

Es sind heute in der Regel vermehrt terminliche Engpässe, wenn es heisst, kleinere als auch grössere Entscheidungen zu aktuellen Anlässen zu treffen. Meist sind die betreffenden Entscheider nicht verfügbar um rasche Fortschritte bei der Zusammensetzung aller relevanten Entscheidungskriterien zu erzielen.

Mit case haben Sie die Möglichkeit diese Situationen optimal zu managen, indem Sie einfach ein internes Projekt eröffnen und damit die Grundlage für ein Diskussionsforum geschaffen wird. So können sich alle beteiligten Instanzen in einer virtuellen Plattform einbringen ohne in Terminkonflikte zu geraten.



Functions and Features

Abbildung Ihrer Service Organisationsstrukturen

In case bilden Sie Ihre komplette Serviceorganisation ab und optimieren deren Leistungsfähigkeit. Mit diesen Voraussetzungen werden der Teamwork-Support, die direkte Kommunikation und der direkte Dialog zwischen Ihren Servicestellen und Ihren Kunden gefördert.

Wenn ein Kunde, Lieferant oder Partner Ihr Unternehmen kontaktiert, sollte er spüren, dass er stets von Ihren Mitarbeitern bevorzugt behandelt wird. Dies ist ohne zusätzliche Aufwendungen möglich, indem Sie jeden Kunden schnell und einfach in die Abläufe von case integrieren.

Kontakte

Mit case gewährleisten Sie Ihren Kunden einen klar definierten "Point of Contact" für sämtliche Anfragen und unterstützen ihn diesbezüglich mit der Funktion des Dispatchers.

B2B

Im Bereich B2B werden die Kontakte zu Ihren bestehenden, vordefinierten Kunden gepflegt.

B2C – Trouble Ticket

Eine wichtige Funktion im case ist das Trouble Ticket bzw. Public Interface. Hier kann sich ein unbekannter Kunde selbstständig registrieren und wird somit in den Standardablauf im case aufgenommen.

Call Center (Deputy Function)

Sie können bei direkten Call-Anfragen für den jeweiligen Kunden sofort und einfach einen Fall in case eröffnen, welcher dann den gewohnten Ablauf durchläuft.

Dispatching

Im case wird ein oder mehrere Dispatcher definiert, welche die eingehenden Fälle annehmen und zum jeweiligen Super Expert bzw. Expert weiterleiten. Bestimmte Fälle können auch, falls erwünscht, automatisch angenommen und weitergeleitet werden. Der Dispatcher hat ausserdem eine organisatorische Funktion im case, indem er die an ihn eingehenden und von ihm verteilten Cases überwacht.

Load Monitor

Detaillierte Übersicht über die Auslastung Ihrer internen- als auch Ihrer externen Ressourcen.

Case Types

Im case können Sie Ihre Fall-Typen je nach Anforderung frei und absolut flexibel definieren. Die Fall-Beschreibung (Dialog) wird dadurch abhängig und steuerbar durch Ihre Dateneingabe. Eine Anbindung an externe Systeme ist möglich.

Mail-Notification

Die jeweilig an einem Fall arbeitenden Parteien werden zu jeder Ergänzung in der Informationskette, welche in case bei einer Fallbearbeitung entsteht, kontinuierlich via Mail-Notification informiert.

Costs and Efforts

Sämtliche personellen Aufwände, welche für einen Fall generiert werden, können in case visualisiert und gemäss detaillierter Aufstellung fakturiert werden.

Reporting

In case können Sie sich Ihre individuellen Reports zusammenstellen. Mittels einer umfangreichen Auswahlmaske generiert case den geforderten Report.

Download / Excel Integration

Des weiteren haben Sie die Möglichkeit, eines Downloads Ihrer Daten aus case in eine Excel Datei, um da Ihre ganz spezifischen Reports zu erstellen und diese wiederum mit weiteren Daten zu ergänzen.

History

Damit Sie sämtliche Informationen aus den jeweiligen Fällen lückenlos rückverfolgen können, erstellt case automatisch von jedem bearbeiteten Fall, eine detaillierte Case-History. Diese kann zu jeder Zeit in case übersichtlich abgerufen werden.

Know-how Base

Vom ersten Moment an, wo Sie case einsetzen, wird kontinuierlich eine Know-how Base aufgebaut, welche es Ihren Serviceteams erlaubt, zu jeder Zeit auf die wachsenden Erfahrungswerte zurückzugreifen. Die Know-how Base vereint ihr Wissen und minimiert kommunikative Redundanzen.

Attachments

Sie können zu jedem Fall oder Fall-Notiz auch weiteres, begleitendes Material beilegen (Attachment).

Administration

Administration

Um case optimal einsetzen zu können, steht Ihnen ein leistungsfähiges Administration Tool mit weitreichender Funktionalität zur Verfügung. Mit case Administration skalieren Sie Ihre individuelle Services Lösung für Ihr Unternehmen, wobei das User Interface stets intuitiv bedienbar bleibt.

Schulung

case ist mit einem Minimum an Schulungs- und Parametrieraufwand (ca. 2 Tage) sofort einsatzbereit.

Technology

case wurde als Gemeinschaftsprodukt von webtra gmbh und informatics solutions ag entwickelt. Es basierend auf der J2EE und XML Technologie.

Während die Benutzerapplikation vollständig über den Browser abgerufen wird, wird die Administration als eine native, Web-basierende Applikation aufgerufen (Java WebStart). Die Applikation ist auf einer relationalen Datenbank aufgebaut.

System Requirement

Es gelten die folgenden Systemanforderungen.

Client (Benutzer und Admin):

Windows oder MAC-OS
Internet Explorer 5.x oder höher
Netzanbindung (Internet / Intranet)

Server (Applikation):

Solaris, Linux or Windows
Netzanbindung (Internet / Intranet)

Betriebsmodelle

Die informatics solutions ag bietet Ihnen unterschiedliche Möglichkeiten, um case zu betreiben:

Hosting by: informatics solutions ag
Installation: bei Ihnen