

ORGANICE SUPPORT-MANAGER

Applikations-AddOn für orgAnice CRM 7

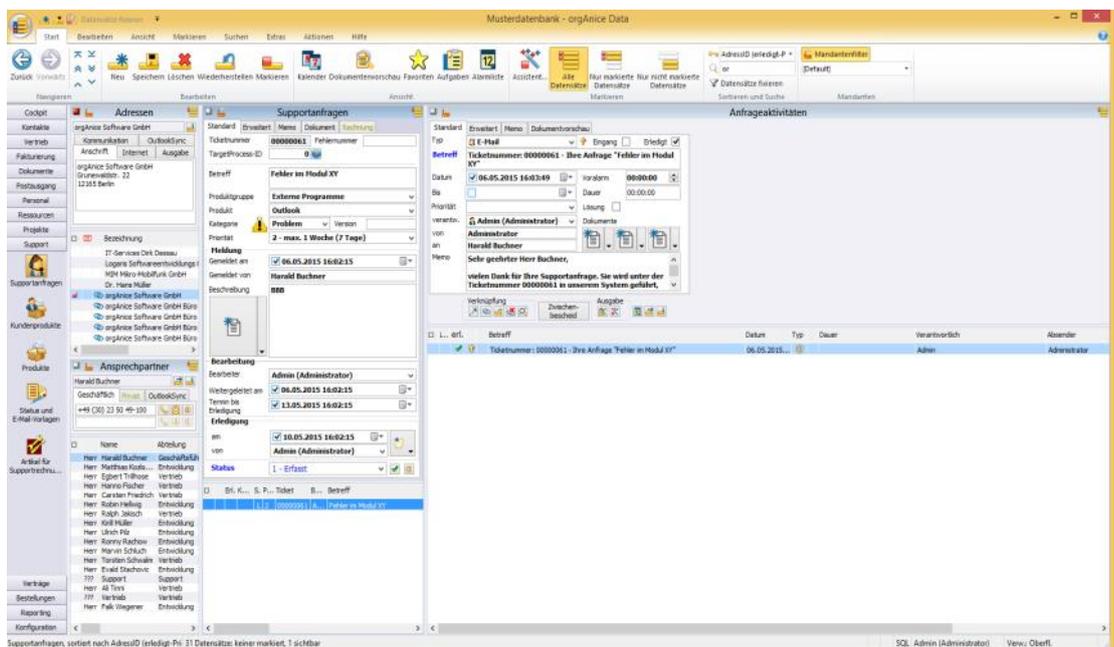
NOBODY & NOTHING IS PERFECT

Störungen begegnen uns ständig in den unterschiedlichsten Konstellationen. Defekte Maschinen, kollabierte Systeme oder unbefriedigende Dienstleistungsprozesse haben es ständig mit Störungen zu tun. Wenn alles gut geht, wird die Störung in Form einer Beschwerde gemeldet, zur Kenntnis genommen und in der entsprechenden Zeit und Qualität beseitigt. Effizientes Management von Störungen kann überlebenswichtig sein und ist deshalb ein MUSS für jede Organisation.

ORGANICE SUPPORT-MANAGER

nimmt Supportanfragen, wie Beschwerden, Ideen und Fragen entgegen, gibt diese den entsprechenden Teams oder Personen bekannt, überwacht die zeitgerechte Erledigung der Anfrage und meldet die Erledigung an den Anfrager. Alle Beteiligten sind über die laufenden Maßnahmen ständig informiert. Eskalationsgesteuerte Abwicklung bei Kenntnisnahme und Erledigung der Anfrage sorgen für hohe Qualität der Abläufe. orgAnice zeichnet alle Abläufe auf und unterstützt damit ISO 9000.

Supportanfrage



FUNKTIONSÜBERSICHT

Der orgAnice Support-Manager erfasst, verwaltet und managt Supportfälle. Mit Erfassung der Supportanfrage startet der Supportprozess mit einer automatischen E-Mail-Antwort mit der Ticketnummernvergabe.

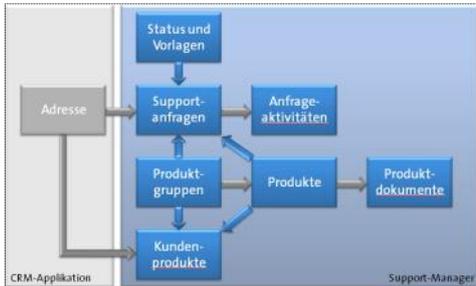
STRUKTURÜBERSICHT

Einer Adresse können beliebig viele Supportanfragen zugeordnet werden. Einer Supportanfrage können beliebig viele Anfrageaktivitäten zugeordnet werden.

ORGANICE SUPPORT-MANAGER

Applikations-AddOn für orgAnice CRM 7

Der Support-Manager kennt die Produkte und weiß, welche Produkte der Kunde in welcher Version besitzt.



Ein **INTEGRIERTES ESKALATIONSSYSTEM** sorgt für die Zeitüberwachung von Supportanfragen mit automatischer Benachrichtigung bei Statusänderungen.



DAS ORGANICE ZEITMANAGEMENTSYSTEM verbindet nahtlos die bestehenden orgAnice AddOns Kalender, Alarmliste, Aufgaben-Manager sowie Ressourcen-Planer. Die wechselseitige Integration der verschiedenen AddOns kann durch einfache Konfiguration umgesetzt werden.

NUTZUNG DER ALARMLISTE

Offene Aktivitäten oder Terminüberschreitungen und die Auslösung einer entsprechenden Eskalationsstufe werden in der Alarmliste überwacht und vermerkt.

KALENDER IST OPTIONAL

Supportanfrage und Bearbeitung sind im orgAnice Kalender visualisierbar.

AUFGABEN-MANAGER IST OPTIONAL

Zum bestehenden Supportprozess können hier Aufgaben hinterlegt werden.

RESSOURCEN-PLANER IST OPTIONAL

Ermöglicht die Visualisierung der Ressourcenbindung im zeitlichen Supportprozess.

DOKUMENTATION UND INTEGRATION

Die gesamte Kommunikation, wie Telefonate, E-Mails usw., wird der Supportanfrage zugeordnet. Externe Bugtracking-Systeme z.B. TargetProzess, sind optional einzubinden.

BUSINESS INTELLIGENCE

Vielfältige Analysefunktionen sind durch orgAnice-Standardauswertungen möglich. Optional sind die Business Intelligence-Funktionen des SQL Servers nutzbar. Support-Aufwand wird transparent.

ARBEITSBEREICHE

ARBEITSBEREICH ► SUPPORTANFRAGE

Die Erfassung der Supportanfrage im Arbeitsbereich Supportanfragen stößt den Supportprozess an.

ARBEITSBEREICH ► KUNDENPRODUKTE

Hier sind die Produkte dem Kunden zugeordnet. Damit ist klar, welcher Support dem Kunden zusteht und die Produktdokumentation ist im Supportprozess schnell verfügbar.

ARBEITSBEREICH ► PRODUKTE

An dieser Stelle ist die Produktdokumentation hinterlegt.

ARBEITSBEREICH ► STATUS UND E-MAIL-VORLAGEN

verwaltet alle E-Mail-Vorlagen.

ARBEITSBEREICH ► ARTIKEL FÜR SUPPORTRECHNUNGEN

Hier sind die Artikel für die Rechnungen

