

Sage CRM – Modul Support

Dauerhafte Kundenbindung rund um den Support



Ticketverwaltung

- Jeden Informationsvorgang mit einem Kunden erfassen und verfolgen, unabhängig davon, wo und auf welche Weise er stattgefunden hat
- Die kompletten Tickets speichern, sodass jederzeit Zugriff auf sämtliche früheren Themen und Vorgänge besteht

Aktivitäten und Kommunikation

- Anruf-Aktionen festlegen, terminieren und verfolgen und Aufzeichnungen aus früheren Meetings einsehen
- E-Mails (nur Text oder HTML) mit Anhängen automatisch versenden und den Vorgang für zukünftige Aktionen abspeichern
- Dokumente wie Angebote, Broschüren oder Hintergrundberichte aus der Dokumentensammlung hinzufügen

Auswertungen

- Die Bearbeitungszeit von Kundenanrufen messen und erkennen, welche Probleme mehr Zeit benötigen und aus welchem Grund das so ist
- Servicethemen auflisten nach Kategorien und Bearbeitungsstand (gelöst/ungelöst/offen)
- Automatische grafische Darstellungen pro Woche, pro Monat oder pro Quartal erstellen

Wissensmanagement

- Kundeninformationen intern und extern zur Verfügung stellen, damit Kunden oder Partner bestimmte Fragen selbst lösen können
- Eine Lösungssammlung für häufige Anfragen aufbauen, um die Beantwortung entsprechender Fragen künftig zu erleichtern und zu beschleunigen

Self-Service-Portal für Kunden

- Den Kunden einen rund um die Uhr bequem zu erreichenden Webzugang zu ihrem eigenen „Kundenportal“ anbieten
- Die Kunden in die Lage versetzen, direkt im Portal Fragen zu stellen, Service anzufordern und den Status von aktuellen oder früheren Serviceanfragen einzusehen
- Das Self-Service-Portal problemlos dem Look der eigenen Internetpräsenz anpassen, um die eigene Markenidentität zu wahren

Automatische Eskalation und Warnungen

- Regeln bestimmen, wann Fälle automatisch weitergegeben werden sollen, die nicht innerhalb einer vorgegebenen Zeit gelöst wurden
- Automatisch Warnungen erhalten, wenn Fälle nicht innerhalb einer vorgegebenen Zeit gelöst wurden
- Warnungen sofort über E-Mail, im Web oder per Telefon erhalten

Erledigung verfolgen

- Nie wieder eine Anfrage oder Serviceanforderung übersehen, indem alle Anforderungen festgehalten und über sämtliche Antwortphasen hinweg verfolgt werden
- In internen oder externen Prüfungen die Erfolgsquote des Service feststellen, indem für alle Vorgänge die genauen Zeiten festgehalten werden, wann sie gelöst oder an eine andere Stelle übergeben wurden
- Jederzeit erkennen, wer für die Bearbeitung einer Serviceanforderung aktuell zuständig ist, egal an welche Stelle im Unternehmen die Aufgabe übergeben wurde