

## DocHouse\BRM Caredesk



Foto: stock.xchng/Astin le Clercq

DocHouse\BRM **Caredesk** ist eine Anwendung für Customer Care und IT Helpdesk. DocHouse\BRM **Caredesk** kann sowohl für den internen IT Helpdesk als auch für die Verwaltung und Abarbeitung von Kundenanfragen im After Sales Bereich eingesetzt werden. DocHouse\BRM **Caredesk** ist unabhängig von Branche und Größe Ihres Unternehmens verwendbar. Insbesondere die Inventardatenbank kann individuell gestaltet werden. Replikationsmechanismen erlauben den Einsatz an verteilten Standorten und den Einsatz auf Notebooks im Serviceaußendienst.

### Management von Kundenanfragen

Vom ersten Kontakt bis zur Lösung wird die Kundenanfrage von DocHouse\BRM **Caredesk** verfolgt und dokumentiert. Alle relevanten Informationen (Kunde, Kontakt, Vertrag, Servicelevel, Inventar, Status und Bearbeiter) werden über ein Serviceticket direkt mit der Anfrage verknüpft. Sämtliche Aufgaben werden direkt aus dem Ticket gesteuert. Nach der Lösung des Problems erfolgt eine Abrechnung und eine Sicherung der gewonnenen Erkenntnisse in der Wissensdatenbank.

### Kundenzufriedenheit

Ein verlässlicher und effizienter Kundenservice ist der Schlüssel zu Kundenzufriedenheit und langfristiger Kundenbindung. Hierfür müssen die Durchlaufzeiten im

Service möglichst kurz sein und der Kunde regelmäßig über den Status seiner Anfrage informiert werden. DocHouse\BRM **Caredesk** unterstützt die Servicemitarbeiter bei der Lösung des Problems und kann den Kunden automatisch über den Stand der Dinge informieren.

### Eskalationsmanagement

In der Vertragsverwaltung von Caredesk wird der entsprechende Servicelevel des Kunden hinterlegt. DocHouse\BRM **Caredesk** kann dann automatisch anhand des aktuellen Status der Anfrage und der im Vertrag hinterlegten Eskalationsregeln die Einhaltung des Servicelevel überwachen und gegebenenfalls Eskalationsprozesse in Gang setzen.

### Zufriedene Servicemitarbeiter

Jeder Mitarbeiter im Serviceteam hat immer aktuelle Informationen zur Verfügung. Die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten oder Kollegen im Team ist schnell und effizient direkt aus dem Ticket möglich. Sämtliche Kommunikation wird sofort mit dem Ticket verknüpft. Die Wissensdatenbank hilft den Servicemitarbeitern bei bekannten Problemen schnell eine Lösung zu finden. Die Erkenntnisse, die bei der Lösung von Problemen gewonnen werden, können einfach anderen zur Verfügung gestellt werden. So wird die Information des Einzelnen zum Unterneh-

menwissen. DocHouse\BRM **Caredesk** hilft den Mitarbeitern Aufgaben effizient zu erledigen und zeigt über seine Auswertungen transparent die Qualität und Ergebnisse des Service auf.

### Customer Self Service

Über das Internet können die Kunden selbst Serviceanfragen stellen und sich auch immer aktuell über den Stand ihrer Anfrage informieren. Mit Hilfe der Knowledge Base im Internet können sie selbst Lösungen zu bekannten Problemen finden und somit sehr schnelle Hilfe erhalten. Diese entlastet die Serviceorganisation und sie kann sich um die effiziente Lösung der Kundenanfragen kümmern.

### Managementinformationen

Das Management erhält immer aktuelle Informationen über die Qualität des Service. Eskalationsfälle können sehr einfach erkannt werden.

### CRM Integration

Durch die Integration in die CRM Lösung DocHouse\BRM **Sales** kann sich auch der Vertrieb immer aktuell über den Servicestatus seines Kunden informieren. Umgekehrt hat auch der Service Einsicht in die vertrieblischen Aktivitäten beim Kunden und kann ggf. seine Prioritäten entsprechend steuern.

# DocHouse\BRM Funktionsübersicht

DocHouse\BRM **Caredesk** ergänzt DocHouse\BRM **Office** um Funktionen, die für eine Serviceorganisation wichtig sind, um Kundenanfragen und Servicefälle effizient zu managen.

## Ticket Tracking

Das Ticket ist der »Single Point of Information« für eine Kundenanfrage. Mit dem Ticket sind alle Informationen wie die Kontaktdaten, Vertragsdaten, interne und externe Kommunikation sowie Aktivitäten zu einer Kundenanfrage verknüpft.

## Master / Slave-Tickets

Bei »Massenproblemem« können Tickets durch das Master/Slave-Konzept zusammengefasst und gemeinsam bearbeitet werden.

## Vertragsmanagement

Sowohl Kundenverträge als auch Verträge für eingekaufte Unterstützungsleistungen werden mit Ihren Servicelevelvereinbarungen und Abrechnungsdaten in einer Vertragsdatenbank verwaltet.

»Mit DocHouse\BRM können wir schnell und flexibel Informationen verwalten und unternehmensweit zur Verfügung stellen.«

Xaver Reis  
DIEHLControls

## Inventardatenbank

In einer Inventardatenbank können beliebige Geräte verwaltet werden. Diese können aus Komponenten und Sets von Komponenten bestehen. Die technischen Merkmale der Komponenten sind dabei frei definierbar.

## Aufgabensteuerung

Die Aufgabensteuerung basiert auf verschiedenen Rollen (Ticket Annahme, Dispatching, Ticket Bearbeitung, Qualitätssicherung und Wissenssicherung). Supportmitarbeiter können mehrere Rollen wahrnehmen und in Ressourcenpools zusammengefasst werden. Gleichartige Tätigkeiten können in Aufgabenlisten abgespeichert werden.

## Ticketvorlagen

Wiederkehrende Anfragen können über Ticketvorlagen erstellt werden. Hierbei können Sie auch Aufgabenlisten benutzen.

## Eskalationsmanagement

In jedem Vertrag können Individuell über Schemata und Regeln die Servicelevel und Eskalationsstufen definiert werden.

Diese werden dann automatisch von DocHouse\ **Caredesk** überwacht und es werden entsprechende Aktionen generiert.

## Wissensdatenbank

In der Wissensdatenbank werden Artikel zu gängigen Supportthemen verwaltet. Diese können auch aus erledigten Tickets erstellt werden. Für die gezielte Suche in der Wissensdatenbank schlägt Caredesk aufgrund des Anfragetextes automatisch Stichworte zum aktuellen Problem vor. In die Suche kann auch jede beliebige andere Domino Datenbank integriert werden. Mit Hilfe des optionalen DocHouse\BRM **Caredesk Web Interface** kann die Knowledge Base auch über das Internet abgefragt werden. Hierbei wird zwischen öffentlichen und privaten Dokumenten unterschieden. Ihre Kunden erhalten also eine effiziente »Self Service« Option und Ihr Servicepersonal kann auf den gesamten Informationspool zugreifen.

## Berichte

Mit Hilfe umfassender Berichtsansichten können Sie die Serviceprozesse verfolgen und das Serviceniveau messbar machen.

## Abrechnungsmodul

Während des ganzen Serviceprozesses können entweder manuell oder über eine automatische Stoppuhrfunktion Zeiten erfasst werden. Zusammen mit den Abrechnungsdaten aus der Vertragsverwaltung erstellt das Abrechnungsmodul hieraus eine Rechnung oder übergibt diese Daten an ein ERP System (SAP, Navision, ...) zur Rechnungserstellung.

## CRM Integration

Sie können DocHouse\BRM **Caredesk** als eigenständige Anwendung oder integriert in DocHouse\BRM **Office** und DocHouse\BRM **Sales** betreiben. Somit steht für jeden Mitarbeiter umfassende Informationen im »Single Point of Information« zur Verfügung. Es ist eine 360 Grad Sicht auf den Kunden möglich, ganz egal, in welchem Bereich des Unternehmens Sie arbeiten.

## CTI Integration

DocHouse\BRM **Caredesk** bietet eine Notes-Schnittstelle für CTI Systeme.

## Web Interface (optional)

Das Webinterface ist eine eigenständige Notes Datenbank und kann z. B. in der DMZ des Unternehmens betrieben werden. Es kommuniziert über die Notes

internen Sicherheitsmechanismen mit der DocHouse\BRM **Caredesk Datenbank**. Kunden und Servicemitarbeiter können direkt über das Internet den Ticketstatus abfragen. Die Servicemitarbeiter können zusätzlich die Erledigung von Aufgaben und Tickets mit den entsprechenden Informationen pflegen. Auch ein Zugriff auf die Wissensdatenbank über das Web ist möglich.

»Die gute Performance und eine ausgewogene Funktionalität haben dazu beigetragen, dass die Anwender das neue Kundeninformations-Management auf Basis von DocHouse\BRM schnell akzeptiert haben.«

Werner Küchler  
IT-Service and Solutions GmbH

## Optionale Zusatzmodule

- DocHouse\BRM **Sales**
- DocHouse\BRM **Pump**
- VTC (Gruppentermine)

## Systemvoraussetzungen

IBM Lotus Domino/Notes (Express) ab Version 6

Ready for

IBM | Lotus.  
software



**KUMA soft**  
Business Relationship Management

KUMATronik Software GmbH  
Hähnlehofstraße 5  
88250 Weingarten  
Germany  
Telefon +49 751 560926-0  
vertrieb@kumasoft.de  
www.kumasoft.de