



Vemas.EREIGNIS

Supportfälle erfassen, verwalten, bearbeiten, lösen

Funktionen im Überblick

- ✓ Beliebig viele Hotline-Calls pro Kunde
- ✓ Individuelle Status-Verwaltung für Ereignisse (offen, erledigt, abgelehnt, Entwicklung)
- ✓ Individuelle Ereignisart-Qualifizierung (Frage, Fehler, Wunsch, CRQ)
- ✓ Individuelle Prioritäten-Definition für Ereignisse
- ✓ Wiedervorlage- und Zeitwarnsystem für Ereignisse
- ✓ Beliebig viele Lösungsschritte je Ereignis zum Nachweis der gesamten Historie
- ✓ Direkte Zeiterfassung aus den Lösungsschritten (z.B. gegen Kontingente, Kundenprojekte, interne Projekte)
Voraussetzung: Vemas.Projekt
- ✓ Integriertes Eskalationsmanagement für Ereignisse
Voraussetzung: Vemas.Infoserver
- ✓ Direkte Verknüpfung von Dokumenten (z.B. E-Mails, Dokumente von Kunden) zu einem Ereignis
- ✓ Direkt-Zugriff zur Gültigkeitsprüfung eines Wartungsvertrages je Produkt bei der Erfassung eines Service-Ereignisses
- ✓ Zugriff Ihrer Kunden auf die von Ihnen erstellte Knowledgebase-Datenbank
Voraussetzung: Vemas.Kundenforum
- ✓ Recherche-Möglichkeiten nach vergleichbaren Hotlinefällen z.B. mit einer identischen „Fehlermeldung 429“.
- ✓ Zugriff auf gelieferte Softwareversionen
- ✓ Zuweisung von einzelnen zuständigen Service-Mitarbeitern zu Software-Produkten
- ✓ Übersichten und Auswertungen von Ereignissen und Lösungsschritten
- ✓ Service-Sperre für Kunden und Kontakte



Ausgewählte Vorteile mit Vemas.EREIGNIS

▶ **Aktuelle Informationen**

Alle erfassten Ereignisse (z.B. Servicefälle) stehen allen Mitarbeiter als Information in der Kundenakte zur Verfügung. Die Unkenntnis oder die doppelte Erfassung von Servicefällen wird hiermit vermieden. Ebenfalls ist der Vertrieb über alle offenen Servicefälle zu jeder Zeit informiert und kann sich ggf. vorerst weitere Akquise sparen.

▶ **Unterstützung bei der Releaseplanung**

Sämtliche Ereignisse können Sie auswerten, gruppieren, bewerten, Planversionen zuordnen und so für eine einheitliche Aussage gegenüber Ihrem Kunden sorgen.

▶ **Automatische Eskalationsstufen**

Vereinbarte Reaktionszeiten werden vollautomatisch überwacht und eskaliert. Dieses vermeidet unnötige Diskussionen mit Ihrem Kunden.

▶ **Umsatzsteigerung**

Die Vollzeiterfassung führt unweigerlich zu Mehreinnahmen im Servicebereich. Kunden bestätigen uns Steigerungen von mehr als 30%.

▶ **Minimierung von Rückfragen**

Rückfragen zum aktuellen Stand des Kundenfalls können direkt aus dem System beantwortet werden.

▶ **Knowledgebase (FAQ-Liste)**

Vergleichbare Lösungen können direkt aus dem Servicefall recherchiert werden, dieses spart viel Zeit für Rückfragen bei Kollegen und führt zu einem kompetenten Eindruck bei Ihrem Kunden.

▶ **Steigerung des Lizenz-Nachverkaufs**

Kenntnisse über die eingesetzte (Software-)Version stehen Ihnen als Auskunft zur Verfügung. Sofern Updates nicht Bestandteil Ihres Wartungsvertrages sind, können Sie dank dem direkten Zugriff auf die Lieferdaten Ihren Nachverkauf steigern.

scholz.msconsulting GmbH
Moerser Str. 660
D-47802 Krefeld

Tel.: + 49 (2151) 5697 - 30
Fax.: + 49 (2151) 5697 - 57
vertrieb@msconsulting.de

WWW.MSCONSULTING.DE

