Vemas.Ereignis

Supportfälle erfassen, bearbeiten, lösen

Funktionen im Überblick



Hotline & Ereignismagement

- Beliebig skalierbare Servicevorgänge
  - Unbegrenzte Anzahl an Hotline-Calls pro Kunde
  - Flexible Verwaltung sämtlicher Service-Ereignisse
- Individuelle Statussteuerung
  - Frei definierbare Status wie z. B. offen, in Bearbeitung, erledigt, abgelehnt oder in Entwicklung
  - Anpassbar an interne Serviceprozesse
- Ereignis-Klassifizierung
  - Individuelle Einordnung von Vorgängen, z. B.: Frage, Fehler, Wunsch, Change Request (CRQ)
- Prioritätenmanagement
  - Eigene Prioritätsstufen je Ereignis definierbar
  - Optimale Steuerung von Dringlichkeiten im Support

Effiziente Bearbeitung & Nachverfolgung

- Wiedervorlagen & Zeitwarnsystem
  - Automatische Erinnerungen für offene Vorgänge
  - Vermeidung von Verzögerungen und Eskalationen
- Lückenlose Historie
  - Beliebig viele Lösungsschritte pro Ereignis dokumentierbar
  - Vollständige Nachvollziehbarkeit aller Aktivitäten
- Integrierte Zeiterfassung
  - Direkte Buchung von Zeiten aus Lösungsschritten heraus
  - Abrechnung möglich auf Kontingente, Kundenprojekte, Interne Projekte
  Voraussetzung: Vemas.Projekt
- Eskalationsmanagement
  - Automatisierte Eskalationsprozesse bei kritischen Vorgängen
  - Sicherstellung von Reaktionszeiten und Servicelevels
  Voraussetzung: Vemas.Infoserver

Dokumentation & Integration

- Zentrale Dokumentenverknüpfung
  - Direkte Zuordnung von E-Mails, Kundendokumenten,weiteren Dateien
- Alle relevanten Informationen gebündelt am Ereignis
- Vertragsprüfung in Echtzeit
  - Sofortige Prüfung von Wartungsverträgen je Produkt
  - Transparenz bereits bei der Erfassung eines Servicefalls

Wissensmanagement & Self-Service

- Integrierte Knowledgebase
  - Zugriff für Kunden auf bereitgestellte Wissensdatenbank
  - Reduktion von Supportanfragen durch Self-Service
  Voraussetzung: Vemas.Kundenforum
- Intelligente Recherche
  - Schnelles Auffinden ähnlicher Fälle
  - Beispiel: Suche nach identischen Fehler meldungen (z. B. „Fehlermeldung 429“)

Vemas.Ereignis



Produkt- & Serviceorganisation

- Software- und Versionsübersicht
  - Zugriff auf ausgelieferte Software-versionen
  - Transparenz über eingesetzte Systeme beim Kunden
- Zuständigkeitsmanagement
  - Zuweisung von Service-Mitarbeitern zu einzelnen Software-Produkten
  - Klare Verantwortlichkeiten im Support

Analyse & Kontrolle

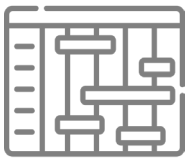
- Umfangreiche Auswertungen
  - Detaillierte Übersichten zu Ereignissen und Lösungsschritten
  - Grundlage für Optimierung von Service prozessen
- Service-Sperren
  - Möglichkeit zur Sperrung von Kunden oder Kontakten
  - Kontrolle bei offenen Forderungen oder vertraglichen Einschränkungen

Vemas.Ereignis

Ihre Vorteile auf einen Blick



- **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.



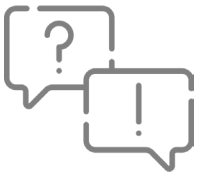
- **Unterstützung bei der Releaseplanung**
  Sämtliche Ereignisse können Sie auswerten, gruppieren, bewerten, Planversionen zuordnen und so für eine einheitliche Aussage gegenüber Ihrem Kunden sorgen.



- **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 Lizenznachverkaufs**
  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