

Effizienter Kundendienst

Serviceanfragen jederzeit im Griff

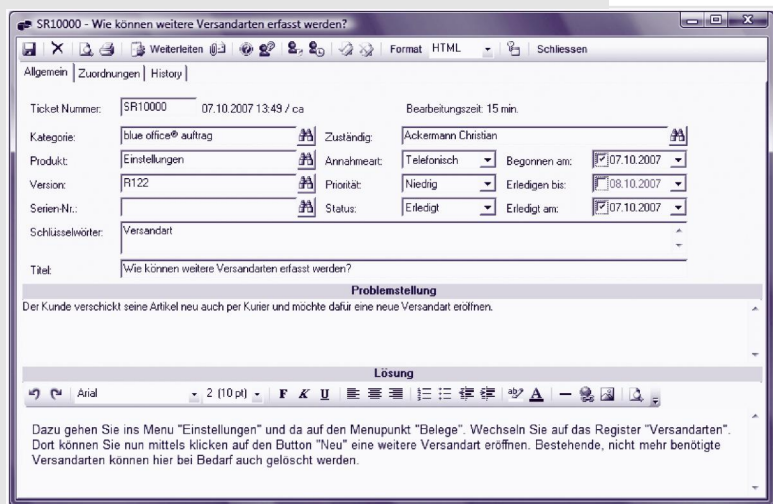
- ▶ Service-Anfragen, Knowledge Base, FAQ und Change Management
- ▶ Frei definierbare Übersicht der offenen Fälle pro Mitarbeiter oder pro Team
- ▶ Volltext-Suchfunktion
- ▶ Verknüpfung zur Adress-, Artikel- und Projektverwaltung
- ▶ Direkte Erstellung von E-Mails per Mausklick
- ▶ Erfassung der Arbeitszeit pro Fall für die direkte Übernahme ins Rapportwesen

Das blue office® Support-Tool unterstützt Sie bei den Service- und Support-Anfragen Ihrer Kunden optimal und garantiert Ihnen jederzeit den Überblick über den aktuellen Stand Ihrer Fälle. Auch die lückenlose History pro Adresse, Projekt oder Artikel ist auf Wunsch per Mausklick verfügbar.

Steigern Sie mit dem Einsatz des blue office® Support-Tools die Effizienz Ihres Kundendienstes, indem Sie Abklärungen und Fehleranalysen sowie die Beschreibung des Lösungsweges konsequent erfassen. Per Mausklick übertragen Sie Ihre Lösungen in die Knowledge Base oder den Bereich FAQ. So entsteht eine Wissensdatenbank für Mitarbeiter und auf Wunsch auch für Kunden, in der später nach ähnlichen Fällen und den entsprechenden Lösungen gesucht werden kann.

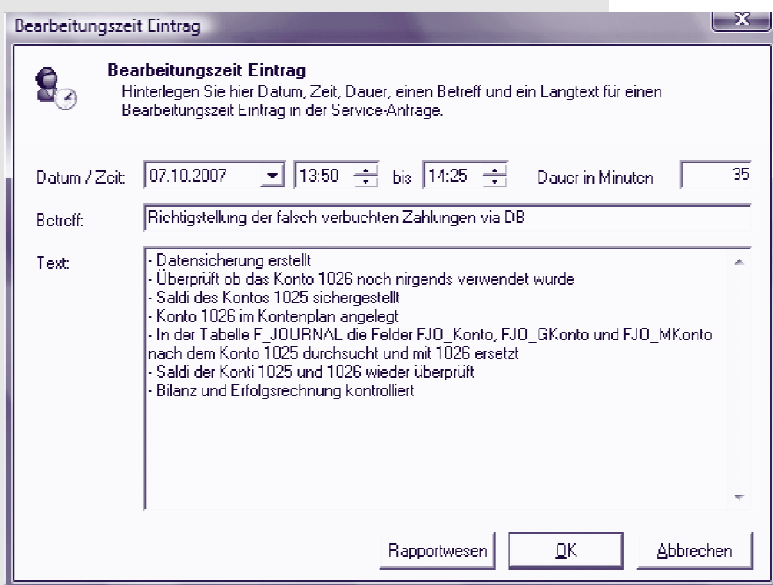
Effizienter Kundendienst

## Übersichtliche Wissensdatenbank



Das blue office® Support-Tool ist in die vier Bereiche Service-Anfragen, Knowledge Base, FAQ und Change Management aufgeteilt. Eine Volltext-Suche, die über alle vier Bereiche stattfinden kann, hilft Ihnen, beantwortete Fragen umgehend wiederzufinden und so einem anderen Kunden mit dem gleichen oder ähnlichen Anliegen schnell helfen zu können. Dies garantiert kurze Antwortzeiten, die Ihre Kunden sehr schätzen. Zudem schaffen Sie sich mit dieser Dienstleistungsqualität einen entscheidenden Vorsprung gegenüber Ihren Marktpartnern.

## Einfache Rapportierung der Leistungen



Mit dem Support-Tool können Sie die aufgewendete Zeit direkt ins Rapportwesen übertragen. Dies erspart eine separate Erfassung und stellt sicher, dass die geleisteten Stunden nicht vergessen werden.

Die so erfassten Stunden stehen im Rapportwesen von blue office® auftrag für die Rechnungserstellung oder für Auswertungen zur Verfügung.