

Data One - Portal Reklamationsmanagement

Alarmzustände erfassen, überwachen und dokumentieren

Data One Portal Reklamationsmanagement

Alarmzustände erfassen, überwachen und dokumentieren

Vorteile Portal Reklamationsmanagement

- Schnelle Erfassung von Alarmzuständen – auch von unterwegs
- Automatisierte Fristüberwachung mit anpassbaren Eskalationsstufen
- Fallspezifische Dokumentationen und Checklisten
- Dokumentation aller eingeleiteten Maßnahmen



Profil Data One

Data One ist ein führendes IT-Beratungsunternehmen mit Sitz in Saarbrücken. Als Microsoft Gold Certified Partner sind wir Ihr kompetenter Ansprechpartner rund um das gesamte Produktportfolio von Microsoft sowie die Implementierung von portalgestützten Kollaborationslösungen auf Basis von Microsoft SharePoint.

Sie möchten immer und von überall Alarmzustände erfassen? Zuständige Techniker in Abhängigkeit der betroffenen Objekte automatisch zuordnen? Bei Überschreitung festgelegter Fristen sofort Alarm schlagen und all dies revisionssicher dokumentieren?

Mit dem Data One Portal Reklamationsmanagement haben Ihre Mitarbeiter (und auf Wunsch auch Ihre Kunden und Partner) schnellstmöglichen Zugriff auf alle reklamationsrelevanten Informationen. Im Rahmen eines ganzheitlichen Feedbackmanagements erfasst es auch Anregungen, Lob und konstruktive Kritik und Ihnen hilft so, den Nutzen aus dem Dialog mit Ihren Kunden zu maximieren.

Modernes Eskalationsmanagement

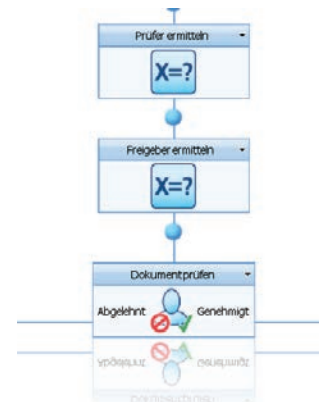
Als Dienstleister übernehmen Sie die Verantwortung für die reibungslose Funktion Ihrer Produkte. Im Rahmen von Service-Level-Agreements garantieren Sie feste Reaktionszeiten zur Störungsbeseitigung. Dabei kommt es für Sie auf eine einfache und schnelle Erfassung ebenso an wie auf eine automatisierte Überwachung von Fristen und die Dokumentation eingeleiteter Maßnahmen. Fallspezifische Dokumentationen und Checklisten sichern die Qualität Ihrer Störungsbeseitigung und sorgen für Transparenz und Compliance.

Zentrale Komponente des Data One Portal Reklamationsmanagement ist ein leistungsfähiges System zur Lenkung von Informationen und Dokumenten auf Basis von Microsoft SharePoint. Somit ist die nahtlose Integration in Ihre bestehende IT-Infrastruktur ebenso sichergestellt wie der Zugriff auf Daten aus vorhandenen Systemen. Mit dem ebenfalls enthaltenen Nintex Workflow 2007 automatisieren Sie komplexe Eskalationsprozesse in Ihrem Webbrowser und passen so Ihre Abläufe flexibel an sich ändernde Herausforderungen an.

Nutzen Sie die Kompetenz von Data One

Mit Einführung des Data One Portal Reklamationsmanagement profitieren Sie von der umfangreichen Projekterfahrung der Data One im Qualitätsmanagement. Unsere namhaften Referenzen garantieren Ihnen höchste Investitionssicherheit, die hohe Akzeptanz der Lösung bei den Endanwendern sorgt für einen schnellen Return-on-Invest (ROI).

Erfassen Sie Alarmzustände von überall und überwachen und dokumentieren Sie deren fristgerechte Bearbeitung mit dem Data One Portal Reklamationsmanagement.



**Kontinuierliche
Prozessverbesserungen**





Data One Portal Reklamationsmanagement

Profitieren Sie von qualitätsbewusstem Feedbackmanagement

Das Data One Portal Reklamationsmanagement bietet die umfassende Prozess erfahrung von Data One in Form einer umfassenden Lösung auf Basis der aktuellsten Technologien von Microsoft und Nintex.

Alarmzustände erfassen

Störungsmeldungen enthalten genau die Informationen, die Sie zur weiteren Bearbeitung benötigen – und auch nicht mehr. So wird eine zügige Erfassung auch mit mobilen Endgeräten wie Handys oder Smartphones sichergestellt. Entscheiden Sie, wer für die Erledigung der Eskalation verantwortlich ist und ob Sie zuständige Techniker manuell zuordnen oder aufgrund des betroffenen Objekts automatisiert nachschlagen möchten. Die Unterstützung von Benutzergruppen ist ebenso selbstverständlich wie die sofortige Benachrichtigung aller involvierten Personen per E-Mail oder Instant Messaging.

Störungsbeseitigung überwachen

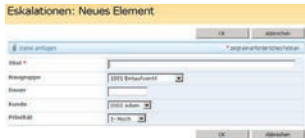
Alle Eskalationen und Ihr aktueller Status werden in einer zentralen Ansicht zusammengeführt – Voraussetzung für ein effizientes Monitoring Ihrer Prozesse. Bei Überschreitung festgelegter Verweildauern in den jeweiligen Zuständen werden vordefinierte Eskalationsschritte eingeleitet, um eine fristgerechte Störungsbeseitigung zu gewährleisten. Personalisierbare Ansichten gestatten jedem Anwender die Sicht auf alle ihn betreffenden Vorgänge.

Maßnahmen dokumentieren und auswerten

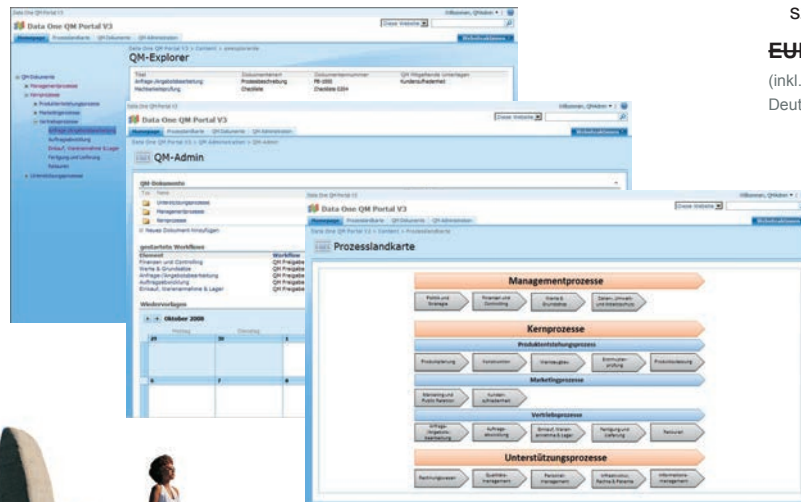
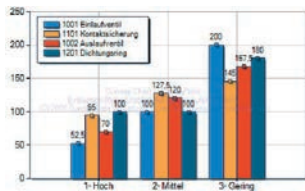
Die durchgängige Unterstützung der gesamten Prozesskette garantiert Ihnen die rechtssichere Dokumentation aller eingeleiteten Maßnahmen und deren Bearbeitung. Ausgefeilte Berichte lassen Sie kritischen Pfade innerhalb Ihrer Abläufe erkennen und schaffen so die Basis für kontinuierliche Prozessverbesserungen anhand fundierter Entscheidungsgrundlagen.

Es gibt keinen Grund noch zu zögern!

Sprechen Sie uns an und vereinbaren Sie einen Termin zur individuellen Präsentation der Lösung!



Titel	Seitensicht	Dauer	Kunde	Proz. St.	Zuständig
Overlauf	1001 Einlaufwert	45	2001 Adam	1-Hoch	Herrn Becker
Dehnbremsen	1001 Kontrollschichtung	139	2004 Abel	2-Mittel	
Leckage im Ablauf	1002 Auslaufwert	145	2009 Kuhn	3-Gering	
Dichtungsgebleit	1001 Dichtungsring	300	2002 Eise	1-Hoch	



Promotion

Eintägiger Analyseworkshop

- Dokumentation vorhandener Reklamationsprozesse
- Ausarbeitung eines Lösungsszenarios

EUR 1.599,00 EUR 999,00

(inkl. Reisekosten und Spesen innerhalb Deutschlands, Aktion befristet bis 31.10.2011)

