



Option Kundenkommunikation

Die Kundenbetreuung und Kundenbindung ist heute ein wichtiges Anliegen jedes modernen Dienstleistungsunternehmens. Wobei die Pflege der Bestandskunden weitaus kostengünstiger ist, als die Gewinnung von Neukunden oder gar die Rückgewinnung von Altkunden. Mit der Option „Kundenkommunikation“ wird für Patris® Office eine Komponente für das Beschwerde- und Anliegenmanagement zur Verfügung gestellt.

Die Vorteile dieser Option

- „Kundenkommunikation (Schnellerfassung)“ zur Annahme und vollständigen Bearbeitung eines Kommunikationsvorganges im Frontoffice
- „Kundenkommunikation“ zur Annahme/Erfassung, Kategorisierung, Bearbeitung/Verfolgung und zum Abschluss eines Kommunikationsvorganges
- Viele frei konfigurierbare Code-tables bieten die Möglichkeit, das System flexibel an die Anforderungen des Verkehrsunternehmens anzupassen.

Ein zufriedener Kunde ist ein guter Kunde

Zur Option Kundenkommunikation gehört neben einer komfortablen Erfassung des Kundenanliegens die Unterstützung des Workflows für die weitere Bearbeitung. Durch die Kategorisierung von Anliegen werden standardisierte Workflows initiiert, mit deren Hilfe eine Verfolgung und Steuerung der Bearbeitung der Anliegen ermöglicht wird. Eine flexible Auswertung der Daten erfolgt mittels Reports.

Kosten sparen durch automatisierte Prozesse

Patris® Office als integriertes System bietet einen hohen Grad der Automatisierung der Prozesse. Eine Integration von individuellen Schnittstellen entfällt. Die Kosten sinken durch den verringerten Administrations- und Pflegeaufwand für das Verkehrsunternehmen.

Annahme und Erfassung

Kategorisierung

Bearbeitung

Verfolgung

Schließung

Auswertung

Einstieg und Überblick im Kundenregiezentrum

Als Einstieg für den Mitarbeiter im Backoffice kann der Dialog „Kundenregiezentrum“ genutzt werden. Nach Eingabe der Telefonnummer oder der E-Mail-Adresse bzw. nach Eingabe von Name, Vorname und Geburtsdatum prüft Patris® Office auf bereits existierende Einträge im Kundenstamm und zeigt diese an. Anschließend kann der Mitarbeiter den gewünschten Kunden auswählen und sofort ein Bild von der anrufenden Person gewinnen.

Schnellere Bearbeitung des Kundenanliegens

Zur Vermeidung von Mehrfachbearbeitungen besteht die Möglichkeit, auf in Patris® Office bereits vorliegende Vorgänge zu verweisen (gleicher Sachverhalt, anderer Kunde) bzw. einen Vorgang als einen Folgekontakt (Äußerung zum Vorgang nach dessen Abschluss, gleicher Kunde) zu kennzeichnen.

Automatischer Workflow

Mit der Workflow-Komponente können Stammdaten zu einzelnen Workflowtypen und beteiligten Abteilungen aufgebaut werden. Eine auf E-Mails basierende Softwarekomponente in Patris® Office nimmt dem Sachbearbeiter die Informationsweiterleitung ab und verschafft ihm mit Hilfe der hinterlegten Terminkette die Informationen zur Überwachung der Bearbeitung.

The screenshot displays the Patris® Office interface for customer communication. The top window shows a case overview with columns for 'Vorgang/Anliegen', 'Erfasst/Festgest...', 'Kategorie', and 'Verantwortlic...'. The selected case is 'Vorgang 225952' from '31.12.2014', categorized as '225952; fEdBv8c XAdT; in Bearbeitung' and assigned to 'M23'. The subject is 'Anliegen 225952 / 1' with the category 'Fahrgastinformation / Station / Info- / Notrufsäule'.

The left sidebar contains tabs for 'Kunde', 'Erfassung', and 'Abschluss'. The 'Erfassung' tab is active, showing fields for 'Vorgang' (Responsible: M23, Worker: mzappe, Date: 31.12.2014), 'Meldung erfasst/von:' (31.12.2014 07:13:05), 'Gemeldet von:' (Kunde), and 'Kontakt vom:' (30.12.2014). There are also fields for 'Anmerkung zum Vorgang' and 'Handlungsabsicht' (will sich beschweren).

The right window shows a detailed view of the case under the 'Kategorisierung' tab. It includes fields for 'Anliegen-Nr.: 1', 'Anliegentyp: Beschwerde', 'Objekt: Fahrgastinformation', 'Teilobjekt: Station', and 'Zustand: Info- / Notrufsäule'. The 'Sachverhalt des Anliegens' section contains a text description of the complaint:

Sehr geehrte Herr ! ,1,

das Problem ist immer noch nicht behoben !!!!!!!!!!!!!

Jetzt ist der Zustand wie folgt:

1. drücken auf den grün ummantelten Knopf
2. man hört das Wählen einer Rufnummer
3. es sind 3 Besetztzeichen zu hören
4. es ist 1 normaler Wählton zu hören
5. Ruhe.....es geht keiner ran

vor ca 14 Tagen habe ich die Infosäule in ! ausprobiert und dem Mitarbeiter von dort aus den Sachverhalt in W' erklärt....für ihn war das neu, er wollte sich kümmern...

ich habe es am 25.12.2014 überprüft...alles beim Alten.

die Infosäule funktioniert nicht !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

Wer riskiert hier seinen Arbeitsplatz ??

Mit sprachlosen Grüßen
y . . .