



c-entron  
ERP-Lösung für IT-Systemhäuser

## Modul **Eska**lations-Server



c-entron software gmbh  
Liststraße 1  
89079 Ulm

Geschäftsführer:  
Thomas Hoffmann  
Volker Lehnert

Amtsgericht Ulm  
HRB 3656

# ERP-SOFTWARE DAS HERZSTÜCK IHRES UNTERNEHMENS



## ESKALATIONS-SERVER

### NUTZEN UND VORTEILE:

Viele IT-Unternehmen haben die Aufgabe das eigene Controlling und viele Projekt-Zustände zu überwachen. Dies führt häufig dazu, dass Mitarbeiter viel Zeit aufwenden, Abläufe zu überwachen anstatt diese Zeit direkt für die Lösung und die vereinbarten Termine zu verwenden. Als Folge dessen wirken viele IT-Unternehmen, dem Kunden gegenüber, als langsam, schwerfällig und gefühlt „die Themen nicht im Blick“.

Der dafür entwickelte c-entron Eskalations-Server hilft Ihnen dabei To-Do-Listen Einträge zu überprüfen, Aufgaben und Fälligkeiten zu identifizieren und danach die entsprechenden Mitarbeiter zu informieren.

Mit dem c-entron Eskalations-Server erhalten Sie auf verschiedenen Levels automatische Erinnerungen um nichts zu vergessen. Aktivitäten Wiedervorlagen, Angebotserinnerungen, überfällige Aufträge, Lieferscheine, Rechnungen, sowie fällige Verträge, Geburtstagserinnerungen und vieles mehr.

Sie können dabei Stufenweise vorgehen und pro Thema verschiedene Stufen der Eskalation hinterlegen. In der 3. Stufe wird in der Regel dann noch der Vorgesetzte oder Chef oder eine spezielle Person diese Erinnerung auch noch bekommen. Ziel: Nichts vergessen!

### WEITERE SCHRITTE:

Bei Bedarf erstellen wir Ihnen gerne ein unverbindliches Angebot – nutzen Sie [sales@c-entron.de](mailto:sales@c-entron.de) oder rufen Sie uns an **0731-140399-400**.

### LEISTUNGSUMFANG:

- Mit dem Eskalations-Server haben Sie die Möglichkeit bis zu 3 Eskalations-Stufen zu vergeben, z.B.:
  - Erste Eskalation geht an den Mitarbeiter, eine E-Mail die an einen Termin erinnert.
  - Die zweite Eskalation ist eine E-Mail an den Mitarbeiter und den Vorgesetzten oder Kollegen.
  - Die dritte Stufe ist dann an alle oder an den Chef noch mit dazu. Wenn z. B. ein Ticket noch nicht bearbeitet ist oder ein Lieferschein noch nicht abgerechnet wurde, ein Angebot nachtelefoniert soll, etc.
- Möglichkeit eine GF-Mail oder und eine Abteilungsmail jeden Abend an die entsprechenden Chefs oder Abteilungen zu senden. Stichwort: Wie war der Tag?
- GF-Mail beinhaltet unter anderem tagesaktuell: Alle Angebote mit Stückzahl, alle Aufträge mit Deckungsbeitrag, alle Lieferscheine mit Deckungsbeitrag, alle Rechnungen mit Deckungsbeitrag, etc. – Einfach eine Management-Info.
- Die erweiterte GF-Mail gibt dem jeweiligen Mitarbeiter, der Abteilung, der Vertriebs-/Geschäftsleitung eine tägliche Statistik was wurde geleistet HEUTE.



c-entron  
ERP-Lösung für IT-Systemhäuser

c-entron software gmbh

Liststraße 1 | 89079 Ulm | [sales@c-entron.de](mailto:sales@c-entron.de) | Telefon 0731.140399.400 | [www.c-entron.de](http://www.c-entron.de)

Individuell Einstellbar. Wer, wann, Wie erinnert wird.

**Eskalationstyp**

Eskalations ausgeschaltet (Es werden keine E-Mails und Eskalationen ausgeführt.)

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift in diesen Bereich, um nach dieser Spalte zu gruppieren

Beschreibung	Aktiv	Arbeitszeit		Eskaliert nach (Std)			Sa	So	Empfänger	
		Von	Bis	Stufe1	Stufe2	Stufe3			Stufe1	Stufe2
Angebote: Wiedervorlage	<input type="checkbox"/>	08:00	18:00	16,00	24,00	40,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ADM	Vorgesetzter;ADM
Aufträge: Kommissionierung	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bearbeiter;Vorgesetzter	Bearbeiter;Vorgesetzter
Aufträge: Lieferdatum überschritten	<input type="checkbox"/>	08:00	17:00	4,00	24,00	40,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ADM	Vorgesetzter;ADM
Einkauf: Überfällige Bestellungen	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bearbeiter;Vorgesetzter	Bearbeiter;Vorgesetzter
Kunden: Benachrichtigung	<input type="checkbox"/>	08:00	18:00	1,00	24,00	40,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ADM	Vorgesetzter;ADM
Kunden: CRM (Tätigkeiten)	<input type="checkbox"/>	08:00	18:00	1,00	24,00	40,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ADM	Vorgesetzter;ADM
Kunden: Wiedervorlage Akquise	<input type="checkbox"/>	08:00	18:00	1,00	24,00	40,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ADM	Vorgesetzter;ADM
Rechnungen: Lizenzablauf	<input type="checkbox"/>	08:00	18:00	1,00	30,00	100,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bearbeiter;Vorgesetzter	Bearbeiter;Vorgesetzter
Rechnungen: Wiedervorlage	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bearbeiter;Vorgesetzter	Bearbeiter;Vorgesetzter
Vertrag: Abrechnung	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bearbeiter;Vorgesetzter	Bearbeiter;Vorgesetzter
Vertrag: Ablauf	<input type="checkbox"/>	08:00	17:00	4,00	24,00	40,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bearbeiter;ADM	Vorgesetzter;ADM
Systemmeldungen: Download	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bearbeiter;Vorgesetzter	Bearbeiter;Vorgesetzter
Lieferscheineskalation	<input type="checkbox"/>	08:00	17:00	8,00	24,00	40,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ADM	Vorgesetzter;ADM
Helpdesk (Hoch)	<input type="checkbox"/>	09:00	17:00	16,00	16,00	16,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bearbeiter;Vorgesetzter	Bearbeiter;Vorgesetzter
Helpdesk (niedrig)	<input type="checkbox"/>	09:00	17:00	0,00	0,00	0,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bearbeiter;Vorgesetzter	Bearbeiter;Vorgesetzter
Helpdesk (Sofort)	<input type="checkbox"/>	09:00	17:00	0,00	0,00	0,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bearbeiter;Vorgesetzter	Bearbeiter;Vorgesetzter
Helpdesk (Standard)	<input type="checkbox"/>	09:00	17:00	0,00	0,00	0,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bearbeiter;Vorgesetzter	Bearbeiter;Vorgesetzter
Helpdesk (Sehr niedrig)	<input type="checkbox"/>	09:00	17:00	0,00	0,00	0,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bearbeiter;Vorgesetzter	Bearbeiter;Vorgesetzter

Eskalationen von Lieferscheinen starten nach (Tagen):

Eskalationen löschen nach (Tagen):

Absender Adresse:

Unternehmensleiter:


Automatische Benachrichtigung

WG: c-entron software Angebotsnummer 137325 Eskalations- und Report-Server

**Nachricht**

Löschen Archivieren Antworten Allen antworten Weiterleiten Verschieben Junk-E-Mail Regeln Gelesen/Ungelesen Kategorisieren Zur Nachverfolgung An OneNote senden

**WG: c-entron software Angebotsnummer 137325 Eskalations- und Report-Server -**

 **Andreas Bortoli | c-entron** Gestern um 08:18

An: Volker Lehnert; Cc: Martina Brandl

Von: support@c-entron.de <support@c-entron.de>  
 Gesendet: Dienstag, 9. März 2021 08:13  
 An: Andreas Bortoli | c-entron <bortoli@c-entron.de>  
 Betreff: c-entron software Angebotsnummer 137325 Eskalations- und Report-Server

Achtung! Diese Meldung wurde vom Eskalationsserver (c-entron software) automatisch generiert und an Sie versendet.

Bereich: **Angebote: Wiedervorlage**  
 Eskalationsstufe: **1**  
 Stunden überfällig (gesamt): **32,22 Std.**  
 Stunden seit letzter Eskalation: **32,22 Std.**

Kunde:

Beschreibung: Eskalations- und Report-Server

Telefonnummer:  
 eMail:

ADM: Andreas Bortoli  
 IDM: Andreas Bortoli

73779 Deizisau

