



c-entron  
ERP-Lösung für IT-Systemhäuser

## Modul **Eskalations-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 Unternehmen haben oft das Problem, dass Ihnen eine Kontrolle fehlt um bestimmte Zustände zu überwachen. Dies führt häufig dazu, dass Mitarbeiter viel Zeit darauf verwenden, Abläufe zu überwachen anstatt diese Zeit ausschließlich für die Lösung auftretender Probleme zu verwenden. Als Folge dessen wirken viele Unternehmen, dem Kunden gegenüber, oft als langsam und schwerfällig.

Der c-entron Eskalations-Server hilft Ihnen dabei die ToDo-Listen der Mitarbeiter zu überprüfen, Probleme zu identifizieren und anschließend die entsprechenden Mitarbeiter zu informieren.

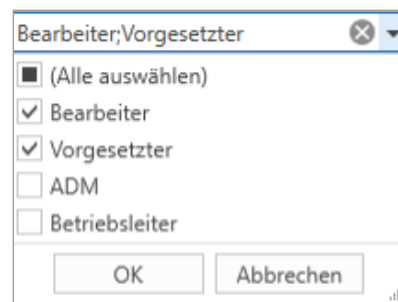
Halten Sie vereinbarte SLA bei Störungen/Tickets ein, in dem diese Aufgaben bereits vor dem Fälligkeitsterm rechtzeitig informiert werden.

### 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:

- Definieren Sie mit dem Eskalations-Server bis zu 3 Eskalationsstufen pro Vorgangsbereich (z. B. Angebote, Aufträge, Lieferscheine, Tickets, u.v.m.)
- In jeder Eskalationsstufe können Sie festlegen, wer die Informationen erhalten soll



- Nichts fällt ‚untern Tisch‘, weil der Dienst diese Aufgaben im Hintergrund verarbeitet und auch verworfene ToDo-Listen-Einträge überwacht.
- Für jeden Vorgangsbereich können individuelle Mailvorlagen definiert werden



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**

Eskalation ausgestellt (Es werden keine E-Mails und Eskalationen ausgeführt)




Zahlen: Sehen Sie die Spaltenüberschriften in einem Bereich, um von einem Bereich zu wechseln

Bestimmung	Aktiv	Anfallszeit		Eskaliert nach (Std)			Sa	So	Empfänger		
		Von	Bis	Stufe1	Stufe2	Stufe3			Stufe1	Stufe2	Stufe3
Angebote Wiedervorlage	<input type="checkbox"/>	08:00	18:00	12:00	12:00	24:00			Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter/Betriebl.
Aufträge Komplexisierung	<input type="checkbox"/>								Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter/Betriebl.
Aufträge Lieferdatum überschritten	<input type="checkbox"/>			3:30					Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter/Betriebl.
Erkaut. Überfällige Bestellungen	<input type="checkbox"/>								Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter/Betriebl.
Kunden Berichterstattung	<input type="checkbox"/>								Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter/Betriebl.
Kunden CRM (Disputen)	<input type="checkbox"/>								Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter/Betriebl.
Kunden Wiedervorlage Anfrage	<input type="checkbox"/>								Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter/Betriebl.
Bestellungen überfällig	<input type="checkbox"/>								Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter/Betriebl.
Bestellungen Wiedervorlage	<input type="checkbox"/>								Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter/Betriebl.
Vertrag überprüfung	<input type="checkbox"/>								Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter/Betriebl.
Vertrag Ablauf	<input type="checkbox"/>								Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter/Betriebl.
Selbstmündigen Download	<input type="checkbox"/>								Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter/Betriebl.
Gefahreneskalationen	<input type="checkbox"/>								Bearbeiter ADM	Bearbeiter ADM	Bearbeiter CRM/Betriebl.
Überprüfen/Anfrage	<input type="checkbox"/>								Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter/Betriebl.
Hilfszeit (aufert 2 Stunden)	<input type="checkbox"/>	08:00	18:00	2:30	4:00	8:00			Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter/Betriebl.
Hilfszeit (nach 8 Stunden)	<input type="checkbox"/>	08:00	18:00	6:00	12:00	24:00			Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter/Betriebl.
Hilfszeit (nach 17 Stunden)	<input type="checkbox"/>	08:00	18:00	7:00	14:00	21:00			Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter/Betriebl.
Hilfszeit (Standard 24 Stunden)	<input type="checkbox"/>	08:00	18:00	24:00	24:00	24:00			Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter/Betriebl.
Hilfszeit (siehe wichtig)	<input type="checkbox"/>	08:00	18:00	1:00	1:00	1:00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter	Bearbeiter/Vorgesetzter/Betriebl.

Eskalationen von Lehrcasernen starten nach (Tagen): 3  
 Eskalationen löschen nach (Tagen): 100  
 Empfänger Adresse:   
 Unternehmensname:


Beispiel einer Angebotseskulation

c-entron software Angebotsnummer 136793 c-entron Systemhaus-ERP bei MW-Soft - MW-Soft GmbH & Co. KG


 support@c-entron.de  
 An   Volker Lehmet

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


Bereich: **Angebote: Wiedervorlage**  
 Eskalationsstufe: 3  
 Stunden überfällig (gesamt): **152,16 Std.**  
 Stunden seit letzter Eskalation: **152,13 Std.**

Kunde:  **GmbH & Co. KG**

Beschreibung: c-entron Systemhaus-ERP bei MW-Soft

Telefonnummer:   
 eMail: [support@c-entron.de](mailto:support@c-entron.de)

ADM: Michael Mathieu  
 IDM: Michael Mathieu

 Interne EskalationsID = 513181



c-entron software gmbh

Liststraße 1 | 89079 Ulm | sales@c-entron.de | Telefon 0731.140399.400 | www.c-entron.de