

Eskalations- Server



Modul Eskalations-Server

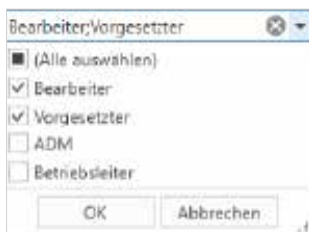


Nutzen und Vorteile

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, indem diese Aufgaben bereits vor dem Fälligkeitsterm rechtzeitig informiert werden.

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

Weitere Schritte

Bei Bedarf erstellen wir Ihnen gerne ein unverbindliches Angebot – nutzen Sie sales@c-entron.de oder rufen Sie uns an **+49 731 140 399 0**.

Vorlagen



Individuell Einstellbar. Wer, wann, Wie erinnert wird.

Eskalationstyp											
Anzeige: Angebotsstufe: Kunden haben 3 High, ein Standardanfrage											
Die folgenden Angebotsnummern sind hier definiert (Anzahl Angebotsnummern):											
Angebotsstufe	Min	Max	Stufen	Maximaler Stufen	Max	Min	Maximaler Stufen	Maximaler Stufen	Maximaler Stufen	Maximaler Stufen	Maximaler Stufen
Prozess, Wiedereingabe	000	000	1	000	000						
Schritt 1: Kundenanfrage											
Schritt 2: Kundenanfrage											
Schritt 3: Kundenanfrage											
Schritt 4: Kundenanfrage											
Schritt 5: Kundenanfrage											
Schritt 6: Kundenanfrage											
Schritt 7: Kundenanfrage											
Schritt 8: Kundenanfrage											
Schritt 9: Kundenanfrage											
Schritt 10: Kundenanfrage											
Schritt 11: Kundenanfrage											
Schritt 12: Kundenanfrage											
Schritt 13: Kundenanfrage											
Schritt 14: Kundenanfrage											
Schritt 15: Kundenanfrage											
Schritt 16: Kundenanfrage											
Schritt 17: Kundenanfrage											
Schritt 18: Kundenanfrage											
Schritt 19: Kundenanfrage											
Schritt 20: Kundenanfrage											
Schritt 21: Kundenanfrage											
Schritt 22: Kundenanfrage											
Schritt 23: Kundenanfrage											
Schritt 24: Kundenanfrage											
Schritt 25: Kundenanfrage											
Schritt 26: Kundenanfrage											
Schritt 27: Kundenanfrage											
Schritt 28: Kundenanfrage											
Schritt 29: Kundenanfrage											
Schritt 30: Kundenanfrage											
Schritt 31: Kundenanfrage											
Schritt 32: Kundenanfrage											
Schritt 33: Kundenanfrage											
Schritt 34: Kundenanfrage											
Schritt 35: Kundenanfrage											
Schritt 36: Kundenanfrage											
Schritt 37: Kundenanfrage											
Schritt 38: Kundenanfrage											
Schritt 39: Kundenanfrage											
Schritt 40: Kundenanfrage											
Schritt 41: Kundenanfrage											
Schritt 42: Kundenanfrage											
Schritt 43: Kundenanfrage											
Schritt 44: Kundenanfrage											
Schritt 45: Kundenanfrage											
Schritt 46: Kundenanfrage											
Schritt 47: Kundenanfrage											
Schritt 48: Kundenanfrage											
Schritt 49: Kundenanfrage											
Schritt 50: Kundenanfrage											
Schritt 51: Kundenanfrage											
Schritt 52: Kundenanfrage											
Schritt 53: Kundenanfrage											
Schritt 54: Kundenanfrage											
Schritt 55: Kundenanfrage											
Schritt 56: Kundenanfrage											
Schritt 57: Kundenanfrage											
Schritt 58: Kundenanfrage											
Schritt 59: Kundenanfrage											
Schritt 60: Kundenanfrage											
Schritt 61: Kundenanfrage											
Schritt 62: Kundenanfrage											
Schritt 63: Kundenanfrage											
Schritt 64: Kundenanfrage											
Schritt 65: Kundenanfrage											
Schritt 66: Kundenanfrage											
Schritt 67: Kundenanfrage											
Schritt 68: Kundenanfrage											
Schritt 69: Kundenanfrage											
Schritt 70: Kundenanfrage											
Schritt 71: Kundenanfrage											
Schritt 72: Kundenanfrage											
Schritt 73: Kundenanfrage											
Schritt 74: Kundenanfrage											
Schritt 75: Kundenanfrage											
Schritt 76: Kundenanfrage											
Schritt 77: Kundenanfrage											
Schritt 78: Kundenanfrage											
Schritt 79: Kundenanfrage											
Schritt 80: Kundenanfrage											

Beispiel einer Angebotseskalation

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

support@c-entron.de
An: Matthias Wehler, Volker Lorenz

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

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

Kunde: **MFW-Soft GmbH & Co. KG**
 Beschreibung: c-entron Systemhaus-ERP bei MFW-Soft
 Telefonnummer: 052594571-1
 eMail: info@mfw-soft.com

ADM: Michael Mathieu
 EDH: Michel Hochley

Wichtig: **Sachverhalt**
 Dringende EskalationID = 512191

Nichts kann den persönlichen Kontakt ersetzen.



c-entron Software GmbH
Ulm • +49 731 140 399 0 • sales@c-entron.de
www.c-entron.de

