

Rebus "Ärendehantering"

Ärendehantering

Håll ordning på kundernas frågor och önskemål!

Med Ärendehanterings-modulen i Rebus kan man mycket enkelt öka företagets servicegrad mot kunderna. I dagens hårda konkurrens är det viktigt att kunna ge en bra och snabb service för att behålla kunderna men också för att öka de egna intäkterna. Där kommer detta verktyg in i bilden. Kundernas önskemål och frågor registreras som unika ärenden som sedan kan följas upp på flera sätt så att

inget glöms bort. Allt man pratat med kunden om skrivs in i ett ärende som kan kompletteras vartefter ny information tillkommer. Alla ärenden som inte har åtgärdats ligger som aktiva ärenden och syns i en lista på bildskärmen. På varje ärende kan man skapa bevakningar så att man inte missar en överenskommen tidpunkt. **Rebus-Ärende** är modulen som hjälper dig att öka servicegraden mot dina kunder!

Några smakprov på vad som är möjligt i modulen . . .

- ◆ Unika ärenden kan skapas för varje kund.
- ◆ Där finns en snabb sökfunktion som hjälper dig hitta det aktuella ärendet, gammalt som nytt.
- ◆ På varje ärende kan man lägga in obegränsat antal bevakningsdatum.
- ◆ Ärenden ligger som "aktiva" och synliga då de inte ännu är klara.
- ◆ Eftersom varje ärende är unikt kan det när som helst kompletteras med mer information.
- ◆ Åtgärdade ärenden avslutas via olika avslutskategorier som du själv lägger in i ett register.
- ◆ Ärenden kan föras över på annan användare.
- ◆ Varje ärende kan läsas av alla användare.
- ◆ Modulen ger dig en mängd olika uppföljningslistor och statistik.

Ärende	Anv	Datum	Kund	Ärende
4	SYS	2001-05-02 15.57	Axelsson Christina	Inga utskriftar fungerar
12	SYS	2003-03-16 12.09	Test Testsson	Pris på en jorden runt resa
13	SYS	2003-03-16 12.17	Olle Olsson	20 presentkort innan fredag
14	SYS	2003-03-16 12.21	BC Engineering AB	Resa för 15 personer 1 april 2003

Inmatning av ärende

Aktiva ärenden

Ärendetext: 12

Kund-ID: A00000001

Kundnamn: Test Testsson

Telefon: 011-12 31 24, 011-12 33 32 Fax: 011-21 23 33

E-post: test.testsson@test.se

Datum: 2003-03-16 12.09 SYS-Systemadministratör

Status: 0 - Aktivt ärende

Avslutad:

Åtgärd: Ystad - Tyskland: båt klar
Tyskland - Italien: järnväg klar
Italien - Marocko: båt klar

Bevakning Hämta Spara Stäng

Ett ärende skapas på kundens fråga eller önskemål där man inte har ett tillräckligt bra underlag för att direkt kunna göra en bokning. Ärendet är aktivt tills man anser det klart då man ändrar status och det försvinner från listan "aktiva ärenden".

Informationen kan ändras och kompletteras hur ofta man vill. Bevakningsdatum kan sättas. Man kan också byta ägare om någon annan säljare tar över ärendet.

Rebus Ärendehantering har vuxit fram hos oss på Åbergs DataSystem AB framförallt som ett verktyg för oss själva på vår supportavdelning för att se till att alla våra kunders frågor och önskemål inte ska glömmas bort eller falla mellan stolarna då flera personer blir inblandade samt att se till att våra kunder får svar och åtgärdande på problem inom rimlig tid. Alla ärenden som inte har åtgärdats ligger ofelbart kvar på skärmen tills de har åtgärdats. För oss är

ärendehantering en ovärderlig, vi skulle inte klara oss utan. Vi har efterhand märkt att ett sådant här verktyg är viktigt för i stort sett alla branscher där man har med kunder att göra. Anledningen är naturligtvis att man vill att kunderna ska känna sig väl omhändertagna och att kunden ska slippa att förklara samma sak till flera personer som i efterhand kan bli inblandade. Har man ett sådant här verktyg är det lättare att bli bättre på kundkontakter.

Rebus "Ärendehantering"

Datum	Ärende	Sign	Kund	Text
2003-03-20	6	SYS	Peter Nybergs Firma	Kolla om allt är åtgärdat
2003-03-16	6	SYS	Peter Nybergs Firma	Är det åtgärdat ?
2003-03-16	5	GG	Sjöfartsverket	Kolla upp det igen
2003-03-21	13	SYS	Olle Olsson	Skapa alla presentkort

Från datum: Från anv-ID:
Till datum: 2003-03-25 Till anv-ID:
Status: 1 - Obearbetade bevakningar

I ärendefönstret ser man alltid hur många bevakningar som har förfallit fram tills idag och man kan söka fram bevakade ärenden med det här sökformuläret där man i urvalet talar om vilket datumintervall man är intresserad av samt om man endast vill ha fram sina egna bevakningar eller om man även vill se andras bevakningar. Bevakningarna kan sedan raderas eller markeras som bearbetade.

Utskrift ärenden

Listans valbara alternativ

Lista ärenden (900)

Normal Starta läsare
Acrobat/PDF
Word/RTF
Internet/HTML

Urval

Listtyp: 1 - Aktiva ärenden (status 0)

Sortering: 1 - Datum-ordning

Från datum: Från kund-ID:

Till datum: Från kund-ID:

Från användare: Beskrivningstext:

Till användare: Åtgärdstext:

Skriv ut Granska E-post Stäng

Ärende	Datum	Anv	Kundnamn	Ärendetext
4	2001-05-02 15:57	SYS	Axelsson Christina	Inga utskrifter fungerar
Vad gör hon för fel??				
12	2003-03-16 12:09	SYS	Test Testsson	Pris på en jorden runt resa
2003-03-10/PN: Kunden kom in och sa att han vill resa jorden runt med start i december 2003. Han vill ha en tidsplan och kostnadsförslag för 2 månaders resa genom Europa, Afrika, Asien och Syd/Nord-Amerika senast sista mars.				
2003-03-13/GG: Jag har kollat upp med några leverantörer och påbörjat planeringen.				
Ystad - Tyskland: båt klar				
Tyskland - Italien: järnväg klar				
Italien - Marocko: båt klar				
13	2003-03-16 12:17	SYS	Olle Olsson	20 presentkort innan fredag
Han vill ge bort presentkort vid en kick-off på fredag kväll. Jag lovade att ha 20 presentkort på 5000 kronor utskrivna och klara senast Mokka 16.00 fredag 21 mars 2003. Han kommer då och hämtar dem. De ska faktureras.				
2003-03-21 SYS Skapa alla presentkort				
14	2003-03-16 12:21	SYS	BC Engineering AB	Resa för 15 personer 1 april 2003
Ta reda på pris och tidsplan för en kick-off resa för 15 personer. Resan ska påbörjas runt lunch en fredag och hemfärd sent söndag kväll. Fria händer, någon helg i maj 2003. Förslag: Boka hotell i Köpenhamn. Seminarie på hotellet lördag förmiddag. Hitta på lite rundturer på lördagen efter lunch samt middag på hotellet lördag kväll.				
Satt bevakning den 27 mars för att stämma av att allt är gjort.				
2003-03-27	SYS			Är allt bokad och klart?

Listor kan skrivas ut på alla aktiva ärenden, alla avslutade ärenden, eller en viss kategori av avslutade ärenden. Urvalet kan vara på registrerings-datum, användare, kund och om all informationstext och åtgärdstext ska vara med på listan.

Andra funktionaliteter:

- Genom integrationen med grundsystemet har man tillgång till Rebus kundregister.
- Man har också tillgång till att ändra kundens kundkategori.
- Med en knapptryckning har man möjlighet att se alla ärenden eller endast de egna.
- Det finns flera listor som hjälper dig med uppföljningen. Exempel: Hur lång tid tog det från mottagande av ärendet till avslut?
- Ärendestatistik: Antal ärenden på säljare.
- Ärendestatistik: Avslutsfrekvens per säljare.
- Ärendestatistik: Frekvens på avslutsorsak.



Oppundavägen 28, Box 341
641 23 Katrineholm

Tfn: 0150-48 93 60 Fax: 0150-333 24

Hemsida: www.abergs.se/rebus

E-post: rebus@abergs.se

Mer information?

Läs mer om Rebus och vad systemet har att erbjuda i de produktblad och produktmappar som finns för resp. modul.

På www.abergs.se/rebus finns ännu mer information att hämta och där kan du också läsa om företaget Åbergs DataSystem AB.