

# DOCHOUSE CAREDESK

DOCHOUSE Caredesk ist eine Anwendung für den Kundenservice.

## Management von Kundenanfragen

Vom ersten Kontakt bis zur Lösung wird die Kundenanfrage verfolgt und dokumentiert. Alle relevanten Informationen werden über ein Serviceticket direkt mit der Anfrage verknüpft.

## Kundenzufriedenheit

DOCHOUSE Caredesk unterstützt die Servicemitarbeiter bei der Lösung von Anfragen und kann den Kunden automatisch über den Stand der Dinge informieren.

## Zufriedene Servicemitarbeiter

Jeder Mitarbeiter im Serviceteam hat immer aktuelle Informationen zur Verfügung. Die Wissensdatenbank hilft den Servicemitarbeitern bei bekannten Problemen schnell eine Lösung zu finden.

## Customer Self Service

Über das Internet können die Kunden Serviceanfragen stellen und sich über den Stand ihrer Anfrage informieren. Mithilfe der Wissensdatenbank können sie selbst Lösungen suchen.

## Managementinformationen

Das Management erhält immer aktuelle Informationen über die Qualität des Service. Eskalationsfälle können sehr einfach erkannt werden.

## CRM Integration

Durch die Integration in die CRM Lösung DOCHOUSE Sales kann sich der Vertrieb immer über den Servicestatus seines Kunden informieren. Umgekehrt hat auch der Service Einsicht in die vertrieblischen Aktivitäten und kann seine Prioritäten steuern.

## Wichtige Funktionen

- ▶ **Ticket Tracking**  
Kontaktdaten, Vertragsdaten, interne und externe Kommunikation sowie Aktivitäten sind mit dem Ticket verknüpft.
- ▶ **Master / Slave-Tickets**  
Tickets können durch das Master / Slave-Konzept zusammengefasst und gemeinsam bearbeitet werden.
- ▶ **Vertragsmanagement**  
Servicelevelvereinbarungen und Abrechnungsdaten werden in einer Vertragsdatenbank verwaltet.
- ▶ **Inventardatenbank**  
Geräte können aus Komponenten und Komponentensets bestehen.
- ▶ **Aufgabensteuerung**  
Aufgabensteuerung auf Rollenbasis (Ticket Annahme, Dispatching, Ticket Bearbeitung, Qualitätssicherung und Wissenssicherung).
- ▶ **Ticketvorlagen**  
Wiederkehrende Anfragen werden über Ticketvorlagen erstellt.
- ▶ **Eskalationsmanagement**  
Definition von Servicelevel und Eskalationsstufen pro Vertrag.
- ▶ **Wissensdatenbank**  
Verwaltung von gängigen Supportthemen.
- ▶ **Berichte**  
Umfassende Berichte machen Serviceprozesse verfolgbar und ermöglichen die Qualität zu messen.
- ▶ **Abrechnungsmodul**  
Zeiterfassung manuell oder über automatische Stoppuhr.
- ▶ **CRM Integration**  
DOCHOUSE Caredesk läuft als eigenständige Anwendung oder integriert in die CRM-Lösung DOCHOUSE.
- ▶ **CTI Integration**  
DOCHOUSE Caredesk bietet eine Schnittstelle für CTI Systeme.
- ▶ **Web Interface**  
Ticketstatus und Abfrage über das Internet.



**DocHouse GmbH**  
[www.dothouse.de](http://www.dothouse.de)

**acceptIT** 

Advance Your Business. Now.

acceptIT GmbH  
Klingenderstraße 22  
33100 Paderborn  
Telefon +49 5251 69398-0  
[info@accept-it.de](mailto:info@accept-it.de)  
[www.accept-it.de](http://www.accept-it.de)