

Incident Management – Durchgängige Nachverfolgung von Kundenanfragen und Störmeldungen

Düsseldorf, 23. November 2011. Eine durchgängige Nachverfolgung von Kundenanfragen und Störmeldungen ist selbstverständlich. Leider sieht dies in der Praxis häufig anders aus.

Oftmals sind in Unternehmen einzelne Prozesse in unterschiedlichsten Anwendungen abgebildet. Eine lückenlose Nachverfolgung ist daher in vielen Fällen nicht möglich, da externe Lieferanten als Prozessbeteiligte nicht integriert werden können oder zur Abarbeitung der Prozesse viele verschiedene Anwendungen und Datenbanken durchlaufen werden müssen, die nicht miteinander kommunizieren.

Selten besteht die Möglichkeit, bereits bestehende Informationen zu diesem Prozess in einer Sicht verfügbar zu haben. Eine Nachverfolgung der einzelnen Prozessschritte kann aufgrund fehlender Schnittstellen zu Beteiligten und Systemen nicht stattfinden.

Integration in die Systemlandschaft unter Beibehaltung der bestehenden Systeme

Topcom hat für eine Kundenanforderung eine „Incident Management“ Plattform auf Basis der inubit BPM-Suite entwickelt, die portalbasiert einen Prozess komplett vom Kundenanruf bis zur endgültigen Erledigung durchgängig überwachen und steuern kann.

Auf Basis der bereits vorhandenen Anwendungen werden alle Prozessschritte dokumentiert und die daraus resultierenden Aufgaben inklusive aller benötigten Dokumente den jeweiligen Sachbearbeitern oder externen Partnern über das Portal zur Verfügung gestellt. Zusätzlich kann dieser Prozess direkt in den Fachbereichen gesteuert und über umfangreiche Reporting-Funktionen ausgewertet werden.

Topcom Kommunikationssysteme GmbH

Geschäftsführer: USt.-IdNr.:
Horst Ordemann DE 119 252 482
Amtsgericht E-Mail: info@topcom-group.de
Düsseldorf HRB 156 Internet: www.topcom-group.de

Topcom Düsseldorf

Alt Pempelfort 15
40211 Düsseldorf
Telefon: 0211/17 46-0
Telefax: 0211/17 46-222

Topcom Hamburg

Theodorstraße 42c
22761 Hamburg
Telefon: 040/532890-0
Telefax: 040/532890-44

Topcom Berlin

Helmholtzstraße 2-9
10587 Berlin
Telefon: 030/390637-91
Telefax: 030/390637-92

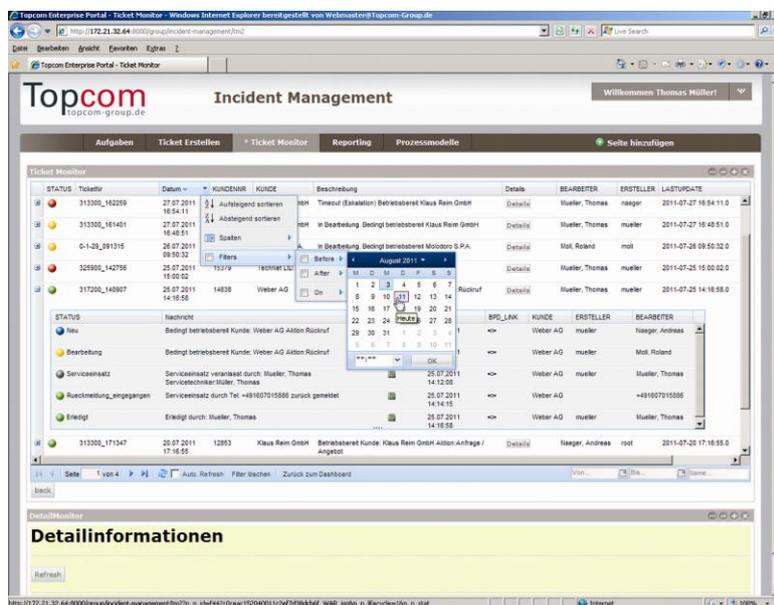
Topcom Stuttgart

Zettachring 6
70567 Stuttgart
Telefon: 0711/72 72 40-0
Telefax: 0711/72 72 40-40

Die Topcom-Lösung schafft eine Integration unterschiedlicher Anwendungen und somit Transparenz über alle Prozessschritte hinweg. Dies ermöglicht die durchgängige Nachverfolgung auf individuelle Anfragen und der Kundenservice wird nicht nur schneller, sondern auch qualitativ deutlich besser.

Die Vorteile auf einen Blick:

- Durchgängige Nachverfolgung von Kundenanfragen und Störmeldungen
- Volle Transparenz der After-Sales Geschäftsabläufe
- Schneller Zugriff auf relevante Informationen und Kennzahlen
- Integration in die Systemlandschaft unter Beibehaltung der bestehenden Systeme
- Portalbasierte Anwendung
- Prozessmonitor mit Detailansicht der verschiedenen Prozessschritte
- Umfangreiche Auswertungen und Reports
- Anbindung mobiler Endgeräte mit Prozessintegration



Topcom Process Monitor: Basierend auf KPIs aus allen beteiligten Systemen und Anwendungen

Topcom Kommunikationssysteme GmbH

Geschäftsführer: USt.-IdNr.:
 Horst Ordemann DE 119 252 482
 Amtsgericht E-Mail: info@topcom-group.de
 Düsseldorf HRB 156 Internet: www.topcom-group.de

Topcom Düsseldorf

Alt Pempelfort 15
 40211 Düsseldorf
 Telefon: 0211/17 46-0
 Telefax: 0211/17 46-222

Topcom Hamburg

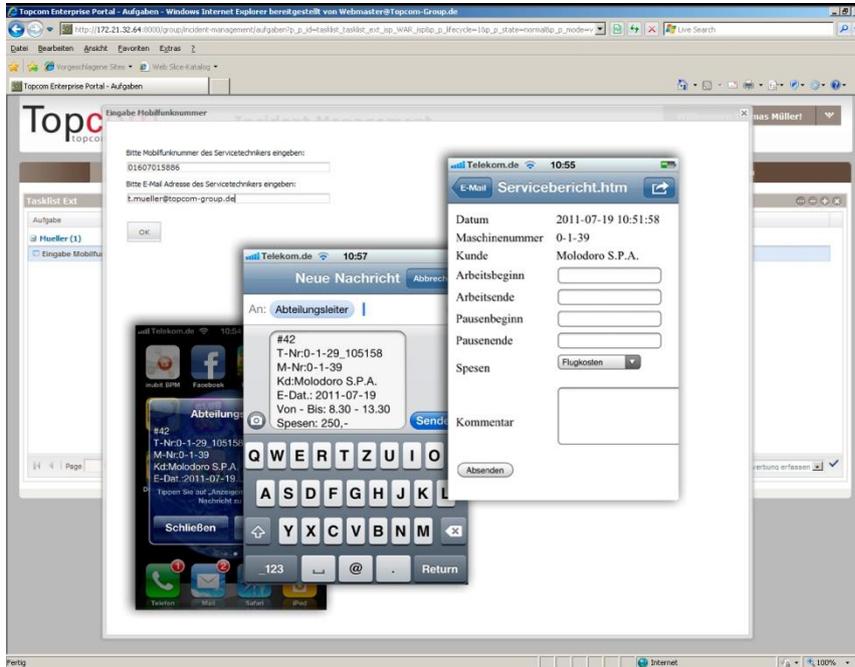
Theodorstraße 42c
 22761 Hamburg
 Telefon: 040/53 28 90-0
 Telefax: 040/53 28 90-44

Topcom Berlin

Helmholtzstraße 2-9
 10587 Berlin
 Telefon: 030/39 06 37-91
 Telefax: 030/39 06 37-92

Topcom Stuttgart

Zettachring 6
 70567 Stuttgart
 Telefon: 0711/72 72 40-0
 Telefax: 0711/72 72 40-40



Integration mobiler Endgeräte mit SMS, HTML und Apps

Kontakt:

Birgit Kartscher

Topcom Kommunikationssysteme GmbH

Alt Pempelfort 15 · 40211 Düsseldorf

Tel. 0211/1746-0 · Fax 0211/1746-222

info@topcom-group.de · www.topcom-group.de

Über Topcom

Topcom bietet maßgeschneiderte Kommunikationslösungen, die sämtliche geschäftskritischen Prozesse mit allen wichtigen Kommunikationsmedien verbinden. Dazu erweitern wir bestehende IT-Systeme mittels SMTP-, Voice-, SMS-, Fax-, XML- und EDI-Technologie und stellen so die Kommunikationsfähigkeit der vorhandenen IT-Infrastruktur sicher.

Um mittelständische und große Unternehmen beim Optimieren ihrer Geschäftsprozesse zu unterstützen, setzen wir sowohl standardisierte Software als auch branchenfokussierte Lösungen ein. Wir schaffen die Voraussetzungen für einen reibungslosen internen und externen Informationsaustausch ihrer Geschäftsprozesse, unabhängig von Medienformaten, Applikationen oder eingesetzter Hardware.

Die Zentrale unseres bundesweit tätigen Unternehmens befindet sich in Düsseldorf, wir verfügen über Niederlassungen in Hamburg, Berlin und Stuttgart.

Topcom Kommunikationssysteme GmbH

Geschäftsführer: Ust.-IdNr.:
 Horst Ordemann DE 119 252 482
 Amtsgericht E-Mail: info@topcom-group.de
 Düsseldorf HRB 156 Internet: www.topcom-group.de

Topcom Düsseldorf

Alt Pempelfort 15
 40211 Düsseldorf
 Telefon: 0211/17 46-0
 Telefax: 0211/17 46-222

Topcom Hamburg

Theodorstraße 42c
 22761 Hamburg
 Telefon: 040/53 28 90-0
 Telefax: 040/53 28 90-44

Topcom Berlin

Helmholtzstraße 2-9
 10587 Berlin
 Telefon: 030/39 06 37-91
 Telefax: 030/39 06 37-92

Topcom Stuttgart

Zettachring 6
 70567 Stuttgart
 Telefon: 0711/72 72 40-0
 Telefax: 0711/72 72 40-40