

Glasklare Kundenbeziehungen

ACOTEL
Systems AG

Clientele Conductor
für Eskalations- und Workflow Automation

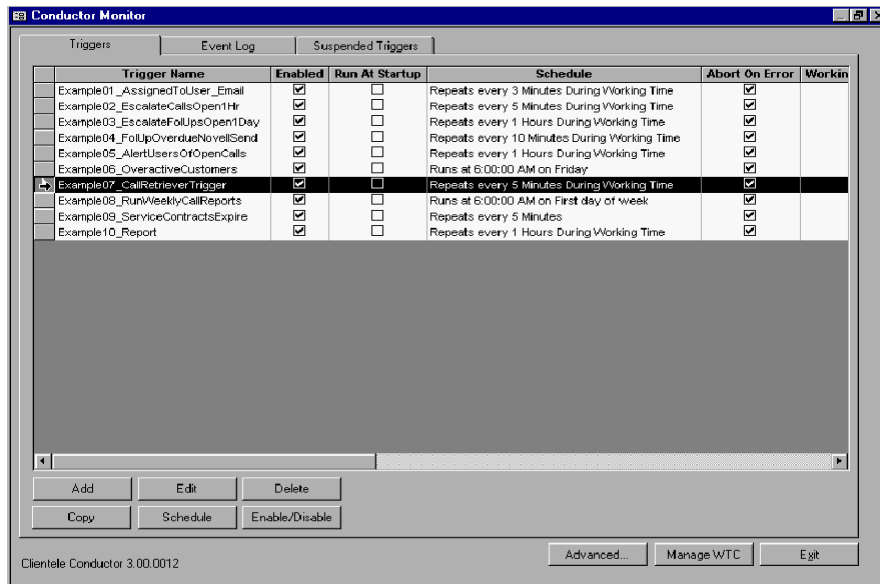
Clientele Conductor ermöglicht es Ihnen, eine Vielzahl von Arbeitsprozessen zu automatisieren. Dies spart Ihnen Zeit und Geld und stellt einen reibungslosen Geschäftsablauf sicher.

Work Flow Automation

Der Conductor sorgt anhand von benutzerdefinierten Kriterien automatisch für die Überwachung, Aktualisierung, Bearbeitung und Berichterstellung aller Datenbankaktivitäten. Der Conductor befreit Manager und Systemadministratoren von vielen bisher zu erledigenden Routinearbeiten. Sie können sich mit der Lösung komplexerer Aufgaben beschäftigen. Einfacher gesagt; der Conductor kann jede Datenbankaufgabe verrichten, die keinen Benutzereingriff erfordert. Dies beinhaltet die Eskalation von Calls, das Versenden von Nachrichten, das Aktualisieren von Datensätzen und mehr. Ausserdem ist der Conductor erweiterbar, d.h. die im Auslieferungszustand standardmässig enthaltenen Aufgaben können um weitere benutzerdefinierte Funktionen ergänzt werden. Conductor Administratoren können dadurch individuelle Geschäftsprozesse hinterlegen. Das Standard Microsoft Windows Design ermöglicht eine schnelle Einarbeitung.

Eigene Trigger definieren

Im Conductor können Sie "Triggers" definieren, welche die zentrale Datenbank ständig nach bestimmten Situationen durchsuchen. Wird eine solche Situation gefunden, so führt der Conductor eine vorher definierte Aktion aus, vom Erstellen und Versenden von E-Mail-Nachrichten bis hin zur Aktualisierung von Datensätzen. Da diese Arbeiten automatisch ausgeführt werden, müssen Manager ihre wertvolle Zeit nicht mehr damit verbringen, vor dem Bildschirm zu sitzen und Berichte zu studieren, um etwas über die Datenbankaktivitäten zu erfahren.



Bildschirm: Conductor Monitor

Trigger sind einfach zu bearbeiten und können über Check-Boxen ein- oder ausgeschaltet werden.

Der Conductor beinhaltet ausserdem eine Reihe von vordefinierten Triggern, die Sie entweder anpassen, oder als Muster für Ihre eigenen Trigger verwenden können.

Eigene Kalender festlegen

Auf einfache Art und Weise kann definiert werden, wie der Conductor bestimmte Aufgaben startet oder beendet. Die leistungsfähige Working Time-Funktion des Conductors weiss, wann Sie arbeiten und wann nicht, einschliesslich aller Pausen, Urlaube und Wochenenden. Sie können auch unterschiedliche, schicht-, stellen- oder abteilungsbezogene Arbeitszeitkalender anlegen.

Senden und empfangen mit dem Conductor

Der Conductor unterstützt das Versenden von Nachrichten über E-Mail, Fax und Pager. Die Call Retriever Funktion kann z.B. eingehende E-Mail-Nachrichten auffinden und sie automatisch in einen Clientele Call-Datensatz umwandeln. Die per E-Mail erhaltenen Anfragen werden in die Anrufwarteschlange gestellt - genauso, wie wenn der Kunde Sie direkt angerufen hätte - nur, dass das Telefon nicht klingelt.

Kurzüberblick:

- **Automatisiertes Planen und Überwachen der Datenbankaktivität**
- **Eskalation und Umverteilung von Supportanfragen**
- **Versenden von E-Mails auf Grund der Ergebnisse von Trigger-Abfragen**
- **Konvertierung eingehender E-Mail-Nachrichten von Kunden in Support-Anfragen**
- **Erstellen von Aufgaben**
- **Wiederfinden und Priorisieren von Aufgaben**
- **Automatisches Versenden von Standardinformationen via Fax**
- **Versenden von Pager-Nachrichten**
- **Drucken eines Reportes**
- **Starten eines Reportes oder anderer Applikationen**
- **Anzeigen eines Berichtes mit den Conductor Aktivitäten**

ACOTEL
Systems AG

Postfach 158
CH-6403 Küssnacht am Rigi
Fon +41 41 850 58 00
www.acotel.ch