

EFFIZIENTE PROZESSE MIT DEM WEB-SERVICEPOINT

Entdecken Sie den Web-ServicePoint! Organisieren Sie via Ticketsystem einfach und übersichtlich Ihre Serviceleistungen. Koordinieren Sie komfortabel angeforderte Tickets (z.B. Bedarfsanmeldungen oder Mängelanzeigen) und die darauf folgenden Workflows bspw. für Ihre Services, Raumplanung Berechtigungen oder gar einen Umzug.

Intuitiv und im benutzerfreundlichen Look eröffnet Ihnen der Web-ServicePoint nicht nur ungeahnte Chancen zur Effizienz- und Produktivitätssteigerung, sondern unterstützt Sie zudem bei der Erhöhung der Nutzerzufriedenheit durch die zentrale Möglichkeit, schnell und einfach Bedarfe zu melden.

Der ServicePoint unterstützt die Anwender bei der effizienten Organisation ihrer Arbeitsprozesse durch kurze Kommunikationswege und einfache Abläufe. Er ist mobil einsatzfähig. So können bspw. schnell und direkt vor Ort Probleme erfasst oder Bedarfe angezeigt und unmittelbar in die weitere Bearbeitung übergeben werden. Dies spart nicht nur Zeit und Aufwand sondern vereinfacht auch Ihr Controlling.

Das Ticketsystem stellt einen Servicekatalog bereit, bietet einen schnellen Überblick über Status, Inhalte und Prioritäten von Serviceanforderungen und ermöglicht ein einfaches und konsistentes Bearbeiten. Die einzelnen Tickets sind strukturiert und übersichtlich angelegt, so dass sich die Servicebearbeiter voll und ganz auf Ihre Aufgaben konzentrieren können.

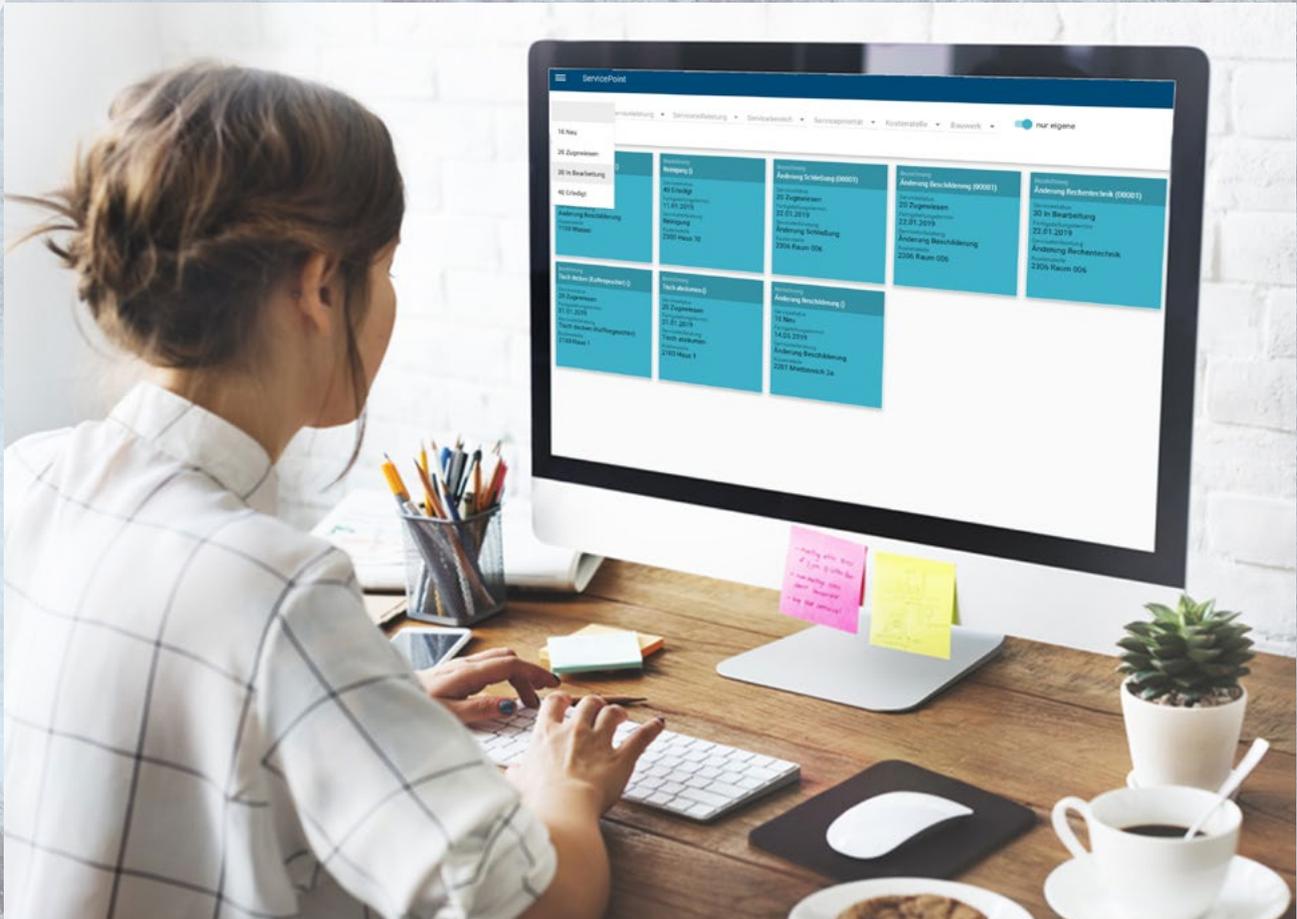


DER NUTZEN FÜR SIE

- Einfacher Workflow für die Meldung von Bedarfen und die Bearbeitung der Serviceanforderungen, z.B. Mängelanzeigen, Bedarfsanmeldungen
- vollständige und aktuelle Übersicht aller Servicetickets
- Effiziente Organisation der Kommunikationswege mit internen wie externen Dienstleistern
- Setzung von Prioritäten für effektives Arbeiten
- Transparentes Controlling aller Vorgänge
- Mitarbeiter können sich auf eigene Aufgaben konzentrieren („Meine Serviceanforderungen“)
- Qualitätssteigerung durch integratives Ressourcenmanagement
- Servicekatalog individuell erweiterbar
- Kopplung zu FAMOS-Serviceverträgen für die Zuordnung
- eindeutige Definition von Reaktions- und Lösungszeiten für Ihre SLA's (Service-Level-Agreements)
- Übersichtliche Darstellung auf allen Endgeräten
- Intuitive Benutzerführung mit Prozessbezug zu FAMOS
- Vollständig mandantenfähig

Prozesse und Prozessketten werden „lebendig“.

Mit dem Web-ServicePoint stellen Sie sich auf Basis Ihrer individuellen Anforderungen effiziente und transparente Prozessabläufe zusammen. Von der Meldung der Serviceanforderung bis zu abschließenden Folgeprozessen, wie der Abrechnung, verläuft die Organisation Ihrer vorhandenen Ressourcen und die Kommunikation Ihrer MitarbeiterInnen quasi "organisch". Koordinieren Sie mit dem Web-Service-Point Ihre Störungsmeldungen, die technische Einrichtung Ihrer Arbeitsplätze, das Entsorgungsmanagement und Reinigungsmaßnahmen, Renovierungsarbeiten, Transporte, Beschilderungen, Park- und Schlüsselberechtigungen und vieles mehr.



FUNKTIONEN SERVICEPOINT

- Hinterlegter Servicekatalog für einfache Auswahl und Meldung von Bedarfen und Mängeln durch die MitarbeiterInnen
- Anlegen, Einsicht & Bearbeitung der Serviceanforderungen mobil direkt vor Ort
- Erfassung durch jeden berechtigten Nutzer möglich
- Ticketsystem mit Überblick über Status/ Terminierung sowie Inhalte/ Leistungen
- Festlegung von Prioritäten der Aufträge und Terminen
- Klassifizierung nach Serviceleistungen und -teilleistungen
- Zuordnung von Servicebereichen, Servicebearbeitern, Kostenstellen, Bauwerken/Räumen,...
- Up- und Download von Dokumenten oder Links
- Umfangreiche Filtermöglichkeiten: Status, Leistung, Bereich, Priorität, Mitarbeiter,...
- Kommentarfunktion für einfache und schnelle Kommunikation
- Schnelle Statusaktualisierung, z.B. Statusinformationen per E-Mail
- Automatische Hinterlegung der Kontaktdaten des Erfassers
- Unkomplizierter Abgleich des FAMOSweb mit der FAMOS-Datenbank