

## WinCard® für den Kundenservice

WinCard für den Kundenservice ergänzt WinCard CRM, die führende CRM-Lösung für den Mittelstand aus dem Hause Team Brendel, sinnvoll um zahlreiche spezielle Funktionalitäten für den Servicebereich im Innen- wie im Aussendienst.

### Service ist Trumpf

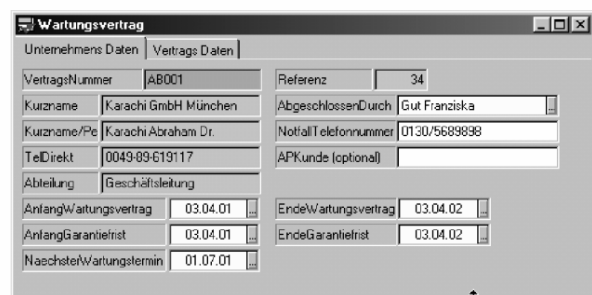
Im Service zählt Geschwindigkeit und Kompetenz. Den Anfragen der Kunden mit der passenden Leistung zu begegnen, setzt voraus, die richtigen und wichtigen Informationen verfügbar zu haben, Ergebnisse festzuhalten und gegebenenfalls Folgeaktivitäten auszulösen.

### Beschwerdemanagement

Im Rahmen des Beschwerdemanagements werden Hotline-Anrufe, Support-Anfragen oder Service-Calls mit Vorgangsnummern, Prioritäten sowie Ziel- und Erledigungsdatum verwaltet. Ein „Ticket“ (Problemfall) fasst alle zur Problemlösung notwendigen Einzelaktivitäten zusammen und überwacht diese bis zur Erledigung. Jedes „Ticket“ hat Zuordnungen zur Kunden-, Artikel- und einer Geräte- und Komponentendatenbank mit Seriennummern sowie der

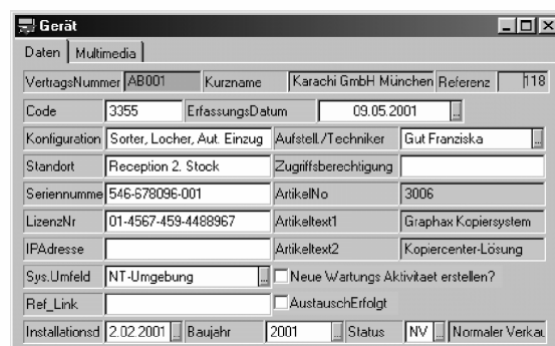
### Hotline und Knowledge Base

In der Wissensdatenbank werden Probleme, Fragen und dazugehörige Antworten gespeichert und verwaltet. Über Kennwörter und deren Verknüpfungen können so schnell und einfach die benötigten Informationen dargestellt werden.



Unternehmens Daten		Vertrags Daten	
Vertragsnummer	AB001	Referenz	34
Kurzname	Karachi GmbH München	Abgeschlossen Durch	Gut Franziska
Kurzname/Plz	Karachi Abraham Dr.	Notfall Telefonnummer	0130/5689898
TeDirekt	0049-89-619117	APKunde (optional)	
Abteilung	Geschäftsleitung		
AnfangWartungsvertrag	03.04.01	EndeWartungsvertrag	03.04.02
AnfangGarantiefrist	03.04.01	EndeGarantiefrist	03.04.02
NächsterWartungstermin	01.07.01		

Wartungsvertragsverwaltung. Zusätzlich ist auch ein Eskalationsmanagement enthalten.



Daten		Multimedia	
Vertragsnummer	AB001	Kurzname	Karachi GmbH München
Code	3355	Erfassungsdatum	09.05.2001
Konfiguration	Sorter, Locher, Aut. Einzug	Aufstell./Techniker	Gut Franziska
Standort	Reception 2. Stock	Zugriffsberechtigung	
Seriennummer	546-578096-001	ArtikelNo	3006
LizenzNr	01-4567-459-4488967	Artikeltext1	Graphax Kopiersystem
IPAdresse		Artikeltext2	Kopiercenter-Lösung
Sys.Umfeld	NT-Umgebung	<input type="checkbox"/> Neue Wartungs Aktivitaet erstellen?	
Ref_Link		<input type="checkbox"/> AustauschErfolgt	
Installationsd	2.02.2001	Baujahr	2001
Status	NV	Normaler Verkauf	

Das System verwaltet unter anderem das Erstellungs- und Aktualisierungsdatum, Autor, Dokumententyp, Status und Verteilerkreis.