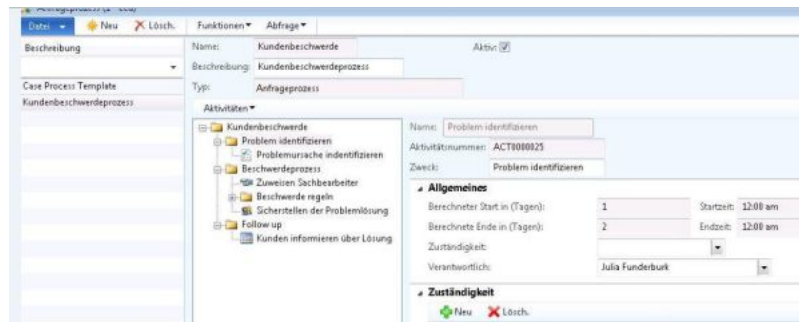


Case-Management mit ERP-System AX2012

29.10.2012, 16:19 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *K2-Consult GmbH*



Case Management im ERP-System Microsoft Dynamics AX 2012

Haben Sie zufriedene Kunden? Ja, sicherlich, ganz viele!! Haben Sie gelegentlich unzufriedene Kunden? Vermutlich auch gelegentlich. Was macht dann Ihr Mitarbeiter am Telefon, der mit dieser Unzufriedenheit konfrontiert wird?

Wer in der Kundenbetreuung tätig ist, weiß, dass an vielen Stellen eine klare Übersicht über die Vorgehensweise notwendig ist. Viele Unternehmen haben dafür besondere Stellen eingerichtet, die für Fragen, Anregungen, Kritik und natürlich auch Beschwerden im Erstkontakt zuständig sind. Was braucht der Mann, die Frau am Telefon?

Wer den Hörer in der Hand hat, muss auf die aktuellen Daten seines Kunden, dessen Angebote und Einkäufe zugreifen können. Aber darüber hinaus braucht der Mitarbeiter am Telefon auch klare Regeln, wie er mit einer Beschwerde weiter verfahren soll. Neben seinen Softskills für De-Eskalation muss er einiges wissen: „Welche Infos muss er/sie entgegen nehmen? Wer betreut den Fall weiter?“ Und seine KollegInnen im Beschwerdemanagement müssen auch wissen, was sie zu tun haben, damit der Kunde aus seiner Unzufriedenheit gelöst wird und wieder ein „glücklicher“ Kunde wird: „welcher Sachbearbeiter, welcher Außendienst, welches Ersatzteil ist das richtige? Wer spricht mit dem Kunden bei unklaren Situationen? Wer informiert den Kunden über die Lösung des Zwischenfalls und sendet ihm ein kleines Dankeschön? Usw.“

Die neue Version des ERP-Systems Microsoft Dynamics AX 2012 bietet hierfür ein Case Management an. Darin kann genau geklärt werden, wie eine Kundenbeschwerde und von wem sie entgegen genommen wird, wer sie bearbeiten muss, wann sie geklärt sein muss. Servicelevels, die dem Kunden zustehen, können mitbedacht werden. Eine Wissensbibliothek kann weitere Informationen enthalten wie z.B. Guidelines, welches Dankeschön, welcher Gutschein, etc. greift.

AX 2012, die neueste Version von Microsoft Dynamics AX, begeistert in vielen Details: im Look & Feel, der Benutzerfreundlichkeit, in der Funktionsbreite und in der Funktionstiefe. Integriert können hier Daten zu Warenwirtschaft, Produktion, Handel oder zum Service - Management , CRM und zur Finanzbuchhaltung eingegeben und bearbeitet werden und stehen sofort allen anderen Anwendern für deren Aufgaben zu Verfügung. Das rollenbasierte Arbeiten lässt den Verkaufs- wie den Produktionsleiter beim morgendlichen Öffnen des Systems sofort seine wichtigsten Zahlen graphisch aufbereitetsehen und den Finanzchef seine Reports, etc.

Informationen dazu gibt es bei Microsoft Dynamics unter <http://www.microsoft.com/de-de/dynamics/erp-ax-ubersicht.aspx> oder sprechen Sie uns direkt an:

Portrait

K2-Consult bietet seit mehr als 10 Jahren die Einführung der ERP-Lösungen Microsoft Dynamics AX und SAP erfolgreich an. Der Fokus liegt dabei auf den Bereichen Finance, Controlling und Versicherung. Mehrere Branchenlösungen entstanden während dieser Zeit wie z.B. die Mitgliederverwaltung MIT-AX und das Controlling-Tool. Das Maklerverwaltungsprogramm GIN-AX ist ein Produkt der k2 insurance link GmbH, einer Tochtergesellschaft der Interserv Engineering GmbH und der K2-Consult GmbH. Versicherungs- Knowhow und Softwareexpertise aus einer Hand.

Die oben gemachten Angaben dienen nur zu Informationszwecken und können ohne vorherige Ankündigung oder Angabe von Gründen geändert werden. K2-Consult lehnt dafür jegliche Haftung ab. Microsoft, Microsoft Dynamics oder Microsoft Dynamics AX sind entweder eingetragene Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation in den USA oder in den jeweiligen Ländern.

News-ID: 674670 • Views: 756 (Stand: 22.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/674670/Case-Management-mit-ERP-System-AX2012.html>