

b.better by CURSOR

ERWEITERN
SIE IHR
CRM

Aus Beschwerden Wachstumsreserven mobilisieren.
Nutzen Sie gezielt die "Loyalitätsreserven" Ihrer Kunden.



© vege - stock.adobe.com

KUNDEN AUCH BEI BESCHWERDEN BEGEISTERN

Unternehmen stehen vor einer großen Herausforderung: Aktiv und tatsächlich auf die Kundenbeziehung ausgerichtet auf Beschwerden einzugehen, anstatt reaktiv Beschwerden zu verwalten. Das erfordert zwei Grundvoraussetzungen:

Neben der Entwicklung einer durchgängigen Beschwerdemanagementphilosophie bedarf es auch einer geeigneten Beschwerdemanagementsoftware. Letztere muss alle inhaltlich relevanten Vorgaben hundertprozentig umsetzen, um die KPIs des Beschwerdemanagements zu erreichen.

PRAXISBEWÄHRTES KONZEPT ALS BASIS

Die Beschwerdemanagementlösung b.better by CURSOR basiert auf einem langjährig in der Praxis bewährten Konzept, das alle relevanten Aufga-

benbausteine und das zugrundeliegende Zielsystem eines aktiven Beschwerdemanagements berücksichtigt. Sämtliche für das Beschwerdemanagement relevanten Erfassungs- und Bearbeitungsinhalte und passenden Strukturen sind enthalten.

Gleichzeitig wird ein spezielles Reporting-Dashboard bereitgestellt, das alle Analyse- und Controllinginformationen zur operativen Steuerung des Beschwerdemanagementprozesses strukturiert und die Basis für die gezielte Initiierung und Überwachung von Qualitätsverbesserungsprozessen bietet.

Die praxisbewährte Standardsoftware gewährleistet eine schnelle Implementierung sowie die Minimierung des Anpassungsaufwands für Sie.



CURSOR[®]
Software AG 

Beschwerdemanagement mit b.better by CURSOR

WAS MACHT B.BETTER FACHLICH EINZIGARTIG?

- Abbildung komplexer und zueinander in Abhängigkeit stehender Kategorienbäume zur exakten Klassifizierung von Kundenproblemen
- Integrierte Dashboards mit Reports zu allen Analyseperspektiven
- Alle für das Beschwerdemanagement relevanten Befragungen sind integrierbar unter Nutzung der gleichen Problemkategorien
- Integrierbares Kündigungmanagement mit "predictive analytics"

WAS ZEICHNET B.BETTER TECHNISCH AUS?

- Releasesichere Individualisierung von Masken, Feldern und Prozessen
- Intuitive Bedienung und hohe Ergonomie
- Mobiles Arbeiten mit passenden nativen Apps von CURSOR inklusive der Offlinefähigkeit

B.BETTER BIETET IHNEN DARÜBER HINAUS:

Bewährte Standardschnittstellen-Technologien:

- Groupware wie Outlook, Lotus Notes oder Gmail
- Word-Integration
- Bidirektionale Excel-Schnittstelle
- CURSOR-Importer
- CTI/Telefonanlagen-Integration (optional)
- ERP-Schnittstellen (optional)
- Von SAP zertifizierte Schnittstellen-Technologien (optional)

Hilfreiche Vorlagen und Prozesse:

- Textbausteinkataloge
- Welcome-Bildschirme

CRM-Funktionalitäten:

- Geschäftspartner-Management
- Aktivitäten-Management
- Dokumenten-Management

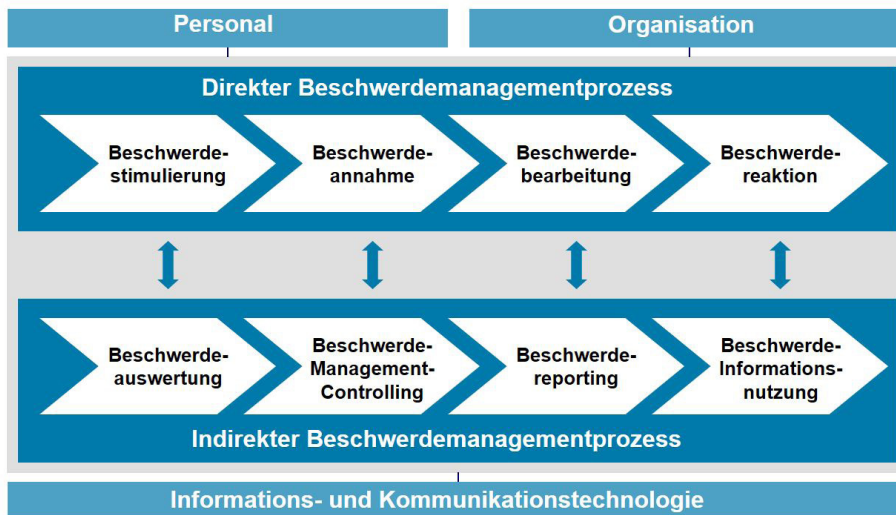


Abb:
Das b.better by CURSOR zugrundeliegende Fachkonzept.
(Quelle: Stauss/Seidel (2014))

Bei den genannten Funktionen handelt es sich teilweise um optionale Erweiterungen. Alle im Text erwähnten Produkte sind Marken der jeweiligen Firmen. Alle nicht gekennzeichneten Fotos sind Eigentum der CURSOR Software AG. 02/2020. Technische Änderungen vorbehalten.

Bitte vereinbaren Sie einen Präsentationstermin. Ihre Ansprechpartner:



Andreas Lange
Vorstand Vertrieb
CURSOR Software AG
Telefon +49 641 400 00-555
vertrieb@cursor.de
www.cursor.de



Wolfgang Seidel
Inhaber
servmark Unternehmensberatung
Telefon +49 841 8857 25-0
wolfgang.seidel@servmark.de
www.servmark.de