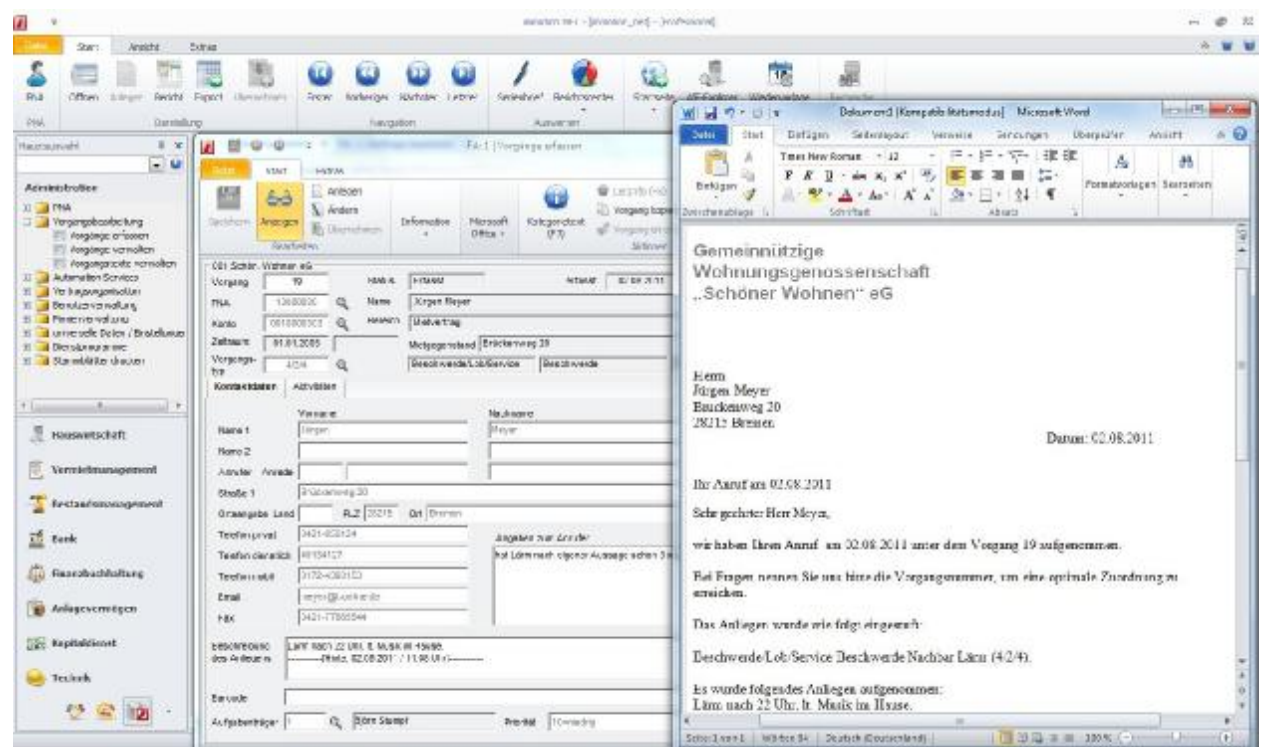


Mit der Vorgangsbearbeitung (Add-On) steht ein Modul für ein umfassendes Customer-Relation-Management-System zur Verfügung, um die Betreuung und Bindung der Mieter und Mitglieder durch das Wohnungsunternehmen zu verstärken.

Anliegen der Gesprächsteilnehmer werden dabei, je nach Sachverhalt, direkt einem Interessenten, Mieter, Kreditor oder Mitglied als Vorgang zugeordnet und bis zum Abschluss transparent dokumentiert.

Der Anwender kann durch standardisierbare Vorgangstypen, Gesprächsleitfäden und zugewiesene Aufgabenträger bei der Abwicklung unterstützt werden. Standardprozesse sind die Wohnungsvermittlung und Aufnahme von Störungsmeldungen, jeweils mit Anbindung an die Module Vermiet- bzw. Bestandsmanagement zur abschließenden Bearbeitung.



Mit der Vorgangsbearbeitung besteht auch die Möglichkeit, TAPI-fähige Telefonanlagen mit der Anwendung zu verbinden, so dass die Identifizierung eingehender Anrufe unterstützt wird. Die TAPI-Schnittstelle kann auch ohne die Vorgangsbearbeitung zum Einsatz kommen.

Folgende Leistungsmerkmale stehen zur Verfügung:

- Identifizierung des Anrufers und Aufnahme eines Vorgangs
- Anbindung TAPI-fähiger Telefonanlagen (auch ohne Vorgangsbearbeitung möglich)
- Prozessorientierte Abwicklung und Dokumentation von Vorgängen im wohnungswirtschaftlichen ERP-System
- Einrichtung standardisierter Vorgangstypen und Aufgabenträger
- Hohe Auskunftsfähigkeit durch zusätzliche Informationen über die Direktnavigation
- Anbindung an das Vermiet- und Bestandsmanagement
- Integration von Office Komponenten wie Microsoft® Word und Outlook Terminen, Aufgaben und Mails
- Auswertung der Vorgänge nach unterschiedlichen Kategorien, Teams, Zuständigkeiten, ...