



SCOUT - das ServiceCenterSystem

Fokus Kundenbindung - Kundenkommunikation

Der „Marktplatz“ des Unternehmens

Das ServiceCenter ist der zentrale "Marktplatz" eines Unternehmens, auf dem viele Geschäftsprozesse abgewickelt werden: Endkunden, Außendienst, Makler, Kooperationspartner und ServiceCenterMitarbeiter treffen aufeinander. Das Spektrum der vielfältigen Geschäftsprozesse erstreckt sich über einfach bis höchst anspruchsvoll.

Viele Aktionen oder Datenflüsse auf dem "Marktplatz" sind systemübergreifend digitalisiert und basieren auf diversen Kommunikationskanälen: Webservice, E-Mail, Telefon, Papier sowie weitere.

Das SCOUT-ServiceCenterSystem vereint alle Kommunikationskanäle und ermöglicht so eine 360°-Sicht auf den Kunden. Das führt zu folgenden Vorteilen:

- Effiziente, nachhaltige Kundenbetreuung mit optimaler Wertschöpfung
- Erhöhte Qualität der Servicebearbeitung
- Optimierung der Kundenzufriedenheit
- Verbesserte Kommunikation und reibungslose Prozesse zwischen Servicecenter, Außendienstmitarbeitern und Maklern
- Reduzierung der Aufwände und Kosten bei allen Beteiligten

SCOUT:
Individuell, flexibel und
dynamisch erweiterbar

Die Kundenkommunikation wird unterstützt durch:

- Vorgangs- und Workflowadministration
- Anzeige von Status, Fristen und Stand der Auftragsabwicklung
- Priorisierung von Aufgaben und Vorgängen
- Paralleles Arbeiten durch die Multi-Screen-Anwendung
- Permanente Bereitstellung der Daten, Dokumente und Verträge
- Telefonintegration mit automatischer Anzeige der digitalen Kundenakte
- Zentrale Aufgabenverteilung

Ihre Mitarbeiter werden u.a. durch diese Features entlasten:

- Digitale Kundenakte im Doppel-Bildschirm-Betrieb
- Dokumentenmanagement: Integration des Schriftwechsels, dynamisch vorausgefüllte Dokumentenvorlagen
- Team- und Arbeitslistenverwaltung: Kundensupportsteuerung gemäß Servicelevel sowie automatische Vorgangsverteilung gemäß Qualifikation
- Integration des Außendienstes: automatisierte Überführung von Neuanträgen, bidirektionale Kundendaten- und Informationsaustausch
- Monitoring und Reporting: Visualisierung der Teamauslastung und Vorgangsbearbeitung
- Benutzerverwaltung: Individuelle Konfiguration gemäß Abteilung, Qualifikation und Verfügbarkeit



Evolutionäre Ideen für Ihre Software

SCOUT - das ServiceCenterSystem

Überzeugen Sie durch effiziente und nachhaltige Kundenbetreuung



Reibungslose Prozesse
-
Zufriedene Kunden

Sie haben Interesse? Sie möchten weitere Informationen?
Wir helfen Ihnen gerne weiter!

Kontakt

BISS GmbH

Marie-Curie-Straße 4

D-26129 Oldenburg

Telefon: 0441 / 36 10 76—0

Telefax: 0441 / 36 10 76—99

E-Mail/Web: info@biss-net.com www.biss-net.com

Über BISS

Die BISS GmbH entwickelt seit über 20 Jahren – auf der Basis des multifunktionalen, fachspezifischen Software-Frameworks B-Wise – umfangreiche maßgeschneiderte Lösungen für die Points of Sales & Service von Versicherungsunternehmen und Finanzdienstleistern. Als Branchenspezialist bietet BISS einerseits die Sicherheit einer in der Praxis bewährten Software-Plattform, andererseits die Möglichkeit, Funktionen und Geschäftsprozesse sowie wichtige technische Eigenschaften wie Schnittstellen exakt auf die individuellen Anforderungen der



Evolutionäre Ideen für Ihre Software