Ny Remedy-lösning definierar om CRM-marknaden

Direkt koppling mellan kundstödsaktiviteter och kundstödets affärsmål ger företag konkurrensfördelar

Remedy lanserar version 5.0 av kundstödsverktyget Remedy Customer Support. Den nya versionen har Remedy utnyttjat sin marknadsledande kompetens inom ärende- och problemhantering för att skapa en ny kraftfullare hantering av CRM-marknadens viktigaste område – kundstöd och support.

Remedy Customer Support hanterar hela kommunikationsprocessen med externa kunder, allt från registrering av ärenden till utvärdering, bearbetning, uppföljning och rapportering. Ärenden kan registreras via olika kanaler som telefon, e-post, webbsidor mer flera. Med den nya versionen blir de ännu enklare att utforma och automatisera de olika komplexa affärsprocesser som förekommer i kundtjänster och andra avdelningar som hanterar olika ärenden.

Remedy Customer Support har stöd (best practices) som gör det enklare och mindre tidskrävande att sätta upp kundstödsfunktioner som problemlösning, servicehantering och ökar produktiviteten genom att presentera central information från olika applikationer i ett sammanhållet gränssnitt.

– En av styrkorna med vår lösning är att kunden själv enkelt kan modifiera alla arbetsflöden och processer. Den flexibiliteten gör att man som kund inte behöver kompromissa med funktionaliteten i kundstödet, säger Jean-Luc Tilmant, Support Manager, Ares.

Remedy Customer Support är en central del av Remedy Customer Support and Service - CSS, som även innefattar Remedy Quality Management, Remedy Service Level Agreements (SLA) och Remedy Citizen Response, som framför allt är avsedd för myndigheter och organisationer. Alla dessa arbetar integrerat med Remedy Customer Support och hanterar olika delar av optimeringen av arbetsflöden, avancerad spårning och historikfunktioner, användarinteraktion, ärendeutvärdering (eskalering) och annat genom olika kanaler som telefon, e-post och webb.

Bland nyheterna i version 5.0 finns rollbaserade konsoler som gör att en handläggare kan se alla kritisk information på en skärm. Informationen som visas baseras på personens profil och grupptillhörighet. Funktionen ökar produktiviteten genom att se till att rätt information finns på rätt plats vid rätt tillfälle. Genom en funktion i Remedy Customer Support kan datainsamling göras från olika applikationer i ett företags IT-infrastruktur. En annan nyhet är att Remedy nu stöder Web Services för att kommunicera med olika applikationer.

För mer information, vänligen kontakta

Marie Angselius, Move PR, marie.angselius@movepr.com, tel: 08-545 288 37

Caroline Dennington, Remedy Press & Analyst Relations Manager, EMEA Remedy, tel: 44 (0) 1784 478 326