

Ärendehantering med automatiskt e-postflöde

Kundens utmaningar

En kund har kontaktat MMP i Malmö och vet hur de vill arbeta i teorin, men hade inget systemstöd som fungerade efter deras önskemål. Hur medarbetarna ska hantera ärenden finns redan definierat, men utan stöd i systemet krävs manuell hantering för att skapa, fördela, bevaka och följa upp ärenden, med följdeffekten utökat administrativt arbete och stor risk att ärenden inte besvaras i tid eller inte alls.

"Vi vet faktiskt inte i vilken utsträckning vi håller de avtal vi har med våra kunder"

Effektiv ärendehantering

Effektiviseringen för kunden består i att skapa struktur i kundkommunikation samt ge ett verktyg som stödjer kundens interna arbetsprocess.

Automatisk hantering av mail

Systemet hanterar automatiskt all inkommande mail och analyserar om mailet är ett nytt ärende eller komplettering till befintligt ärende.

Baserat på vilken kund som har skickat mailet eller till vilken mailadress mailet har kommit, tilldelas nya ärenden automatisk rätt handläggare.

När något sker i ett befintligt ärende, informerar systemet även kunden via mail och handläggaren kan då fokusera på att lösa kundens problem.

Fördelning

Handläggaren kan under hela ärendeprocessen välja att skicka ärendet vidare till någon med bättre expertis. Är handläggaren osäker på vilken person som är bäst lämpad för ärendet finns möjlighet att skicka det vidare till en grupp som en eller flera bevakar. Därmed kan ärendet lättare fångas upp av rätt person.

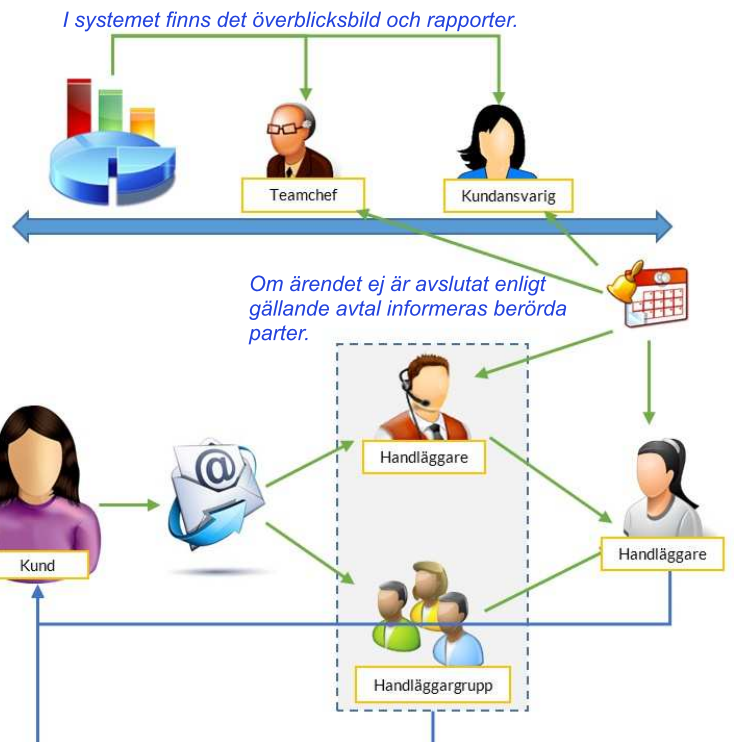
Vid frånvaro kan en handläggares ärenden dessutom övervakas per automatik och omfördelas till annan handläggare.

Bevakning

Systemet bevakar så att ärenden besvaras i rätt tid och prioriteringsordning. Prioriteringsordning sker utifrån gällande avtal med kunder. Om ärendet inte besvaras i tid, så påminner systemet berörd handläggare, alternativt chef och hjälper därmed användaren att prioritera rätt ärende och hålla avtal. Fördelen är att fler ärenden blir besvarade i tid så väl som tidsbesparing när systemet sköter prioriteringen.

Rapportering

För att täcka behovet av uppföljning mot kund och analysera handläggares effektivitet finns ett flertal rapporter i systemet. Utifrån kund kan användaren läsa en rapport baserat på aktuell data gällande kundens aktiva och avslutande ärenden. På så vis kan användaren enkelt göra en uppföljning på hur avtalstider följts utifrån kontrakt och kund.



Kunden mailar in en fråga eller problem. Systemet analyserar mailet och tilldelar till specifik handläggare eller grupp. Systemet håller kunden löpande uppdaterad med automatik.

Teknik

Systemlösningen är byggd på Microsoft Dynamics CRM 2011 med dess inbyggda motor för att hantera inkommande mail med automatik.

Användarna arbetar Outlook där de har tillgång till hela Microsoft Dynamics CRM.