

TrackWorld Request

Die clevere Informationssteuerung
für Hotline, Call-Center
oder Problem-Management



Mit belox TrackWorld...
...läuft's in geordneten Bahnen.

TrackWorld Request



TrackWorld Request - Sofort startklar

Die intelligente Steuerung von Information ist von massgeblicher Bedeutung um Hotline-Anfragen, Fehlermeldungen und Aufgaben in Help-Desk und Entwicklungsprojekten erfolgreich zu bearbeiten. Ziel ist es, die richtige Information zur richtigen Zeit am richtigen Ort auf Knopfdruck abzurufen.

Kaufen - Installieren - loslegen - mit TrackWorld Request starten Sie sofort. Mit den vorgefertigten Basis-Anwendungen für Help-Desk und Problem-Tracking erhalten Sie bereits eine Komplettlösung mit Workflow-Funktionalität. Dies beschleunigt den Aufbau Ihres Request-Systems enorm. Optimieren Sie beispielsweise die Zusammenarbeit von Entwicklung, Support und Vertrieb. Führen sie ein intelligentes Support-System ein das Kundeninformation sofort für das Entwicklerteam zugänglich macht und aktuellste Lösungen aus der Entwicklungabteilung ohne Zeitverzögerung an Ihre Produktanwender weitergibt.

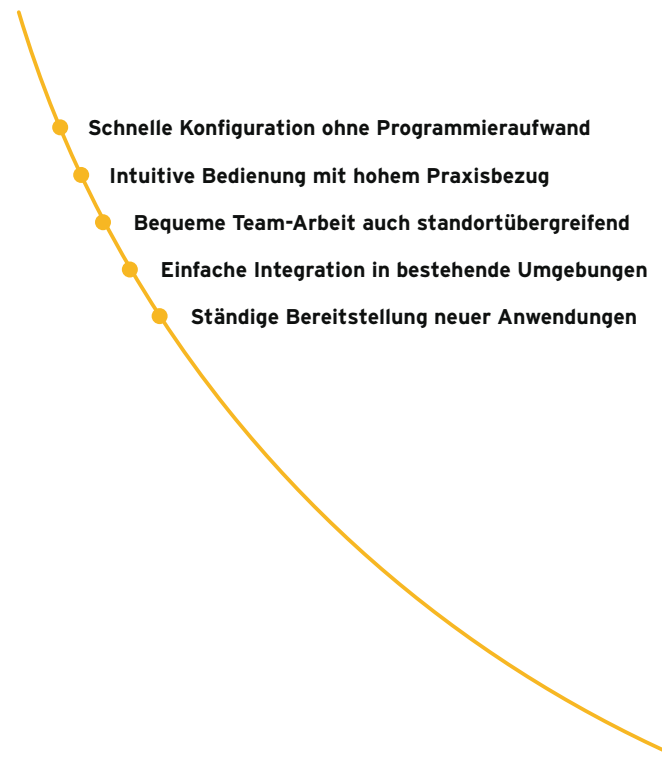
Bauen Sie Ihr intelligentes Hotline-System auf oder sorgen Sie dafür das Anforderungen und Fehlermeldungen schnell kommuniziert und behoben werden können. TrackWorld Request setzt Ihnen keine Grenzen ...

Das mitwachsende System

Haben Sie sich einmal für TrackWorld Request entschieden, können Sie Ihr System auch jederzeit im laufenden Produktivbetrieb geänderten Anforderungen anpassen. Ohne Programmieraufwand erstellen Sie z.B. neue Ein- & Ausgabefelder, persönliche Menüs, Abfragen, Relationen oder Layouts.

Wenn Sie ganz individuelle Ansprüche haben oder auf die gesamte belox TrackWorld Produktfamilie unter einem Dach zugreifen möchten, dann sind Sie bei TrackWorld Enterprise richtig aufgehoben: Volle Freiheit bei der Lösungsentwicklung und Integration aller verfügbaren TrackWorld Solutions unter einer Oberfläche. Das spart Einarbeitungszeit und macht das Arbeiten mit den TrackWorld Solutions so effektiv.

Auch ein nachträgliches Upgrade von TrackWorld Request auf TrackWorld Enterprise ist jederzeit unkompliziert möglich. So erhalten Sie eine maximale Investitionssicherheit.



Stärken von TrackWorld Request

Erinnern Sie sich noch, was es bedeutete, in der Pionierzeit des Video-Recorders eine Aufnahme vor zu programmieren? Dann verstehen Sie, was wir mit Benutzerfreundlichkeit meinen.

Der standortübergreifende Einsatz von TrackWorld Request in unserem eigenen Tagesgeschäft ist der Grund für den hohen Praxisbezug des Systems. So erhalten Sie ein Werkzeug, das von allen Mitarbeitern gerne genutzt wird.

Und das ist der beste Garant für eine lohnende Investition.

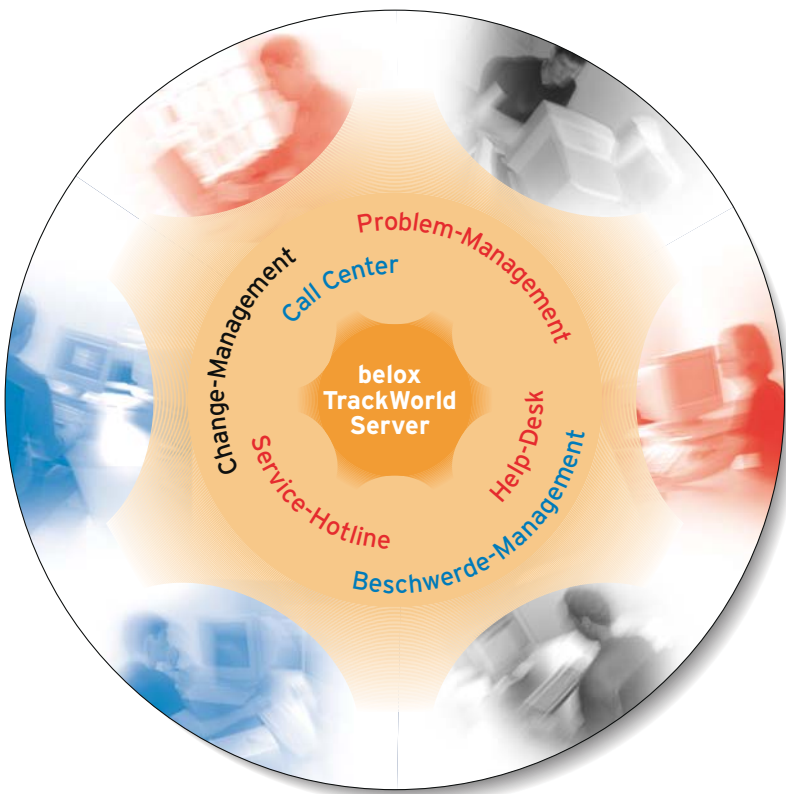


Mit belox TrackWorld...
...haben Sie alles im Blick.

Einsatzgebiete von TrackWorld Request

Eindeutige Zuständigkeiten und der exakte Überblick über noch offene Requests oder Calls sind entscheidende Faktoren für eine erfolgreiche Arbeit an der Hotline im Call-Center wie in der Entwicklungsabteilung.

Mit TrackWorld Request entscheiden Sie sich für eine gemeinsame Arbeitsbasis für alle Beteiligten Mitarbeiter, egal ob sie Requests entgegennehmen, ins System stellen, bearbeiten oder überprüfen. Anfragen und Probleme werden rechtzeitig bearbeitet, Systemfehler rechtzeitig beseitigt. Mitarbeiter wie Teamleiter behalten dank der einfachen Statistik- und Abfragemöglichkeiten jederzeit auf Knopfdruck den Überblick über alle Aktivitäten z.B. in folgenden Bereichen:



Nutzen Sie das Potenzial von TrackWorld Request z.B. in folgenden Bereichen:

Service-Hotline

Hotline-Anfragen standardisiert bearbeiten
Den richtigen Support-Spezialisten unkompliziert finden
Schnelle und kompetente Auskünfte über zentrale Wissensdatenbank geben
>>> Ihre Hotline-Kunden schätzen Ihren Service

Call Center

Durchgeführte Calls eindeutig erfassen und nachverfolgen
Eindeutige Zuständigkeiten für durchzuführende Calls festlegen
Statistische Auswertungen unkompliziert anlegen
>>> Sie telefonieren schnell und effektiv

Management

Vollständige Kundenhistorie zentral verwalten
Bearbeitung einer Beschwerde nachvollziehbar gestalten
Überblick über Reklamationschwerpunkte gewinnen
>>> Sie nutzen Reklamationen zur Kundenbindung

User Help-Desk

Zentrale Anlaufstelle für Supportfragen bereitstellen
Anfragen einfach priorisieren und definitiv zuweisen
ToDo-Listen für Supporter automatisch generieren
>>> Ihr Support arbeitet motiviert und produktiv

Problem-Management

Eindeutige Zuständigkeiten festlegen
Restaufwände bis zur Auslieferung genau benennen
Fehlerschwerpunkte objektiv erkennen
>>> Ihre Produkte gewinnen an Qualität

Change-Management

Änderungs-Anforderungen exakt definieren
Umsetzung von Anforderungen abwägen
Genauere Aussagen zum Entwicklungsstand treffen
>>> Sie haben Ihre Produktentwicklung im Griff



belox-Solutions für intelligentes Informations-
Management, Individual & Out of the Box



Mit belox TrackWorld...
...macht's auch mal Spaß.

Nutzen von TrackWorld Request

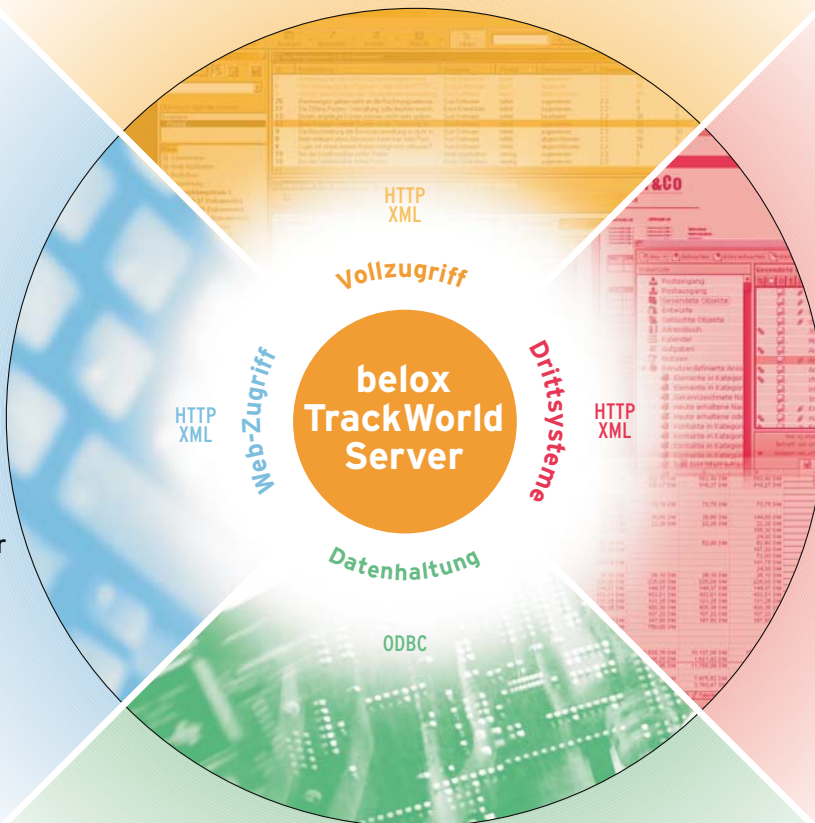
Die Aufgabenverteilung mit TrackWorld Request ist die optimale Basis für eine wirklich reibungslose Zusammenarbeit im Team. So bleiben Sie in Ihren Projekten immer auf Ballhöhe und sind Ihren Mitbewerbern stets eine Nasenlänge voraus. Sie sparen Zeit, Geld und Nerven.

- Die Zusammenarbeit wird produktiver
- Die Kosten für die Team-Koordination sinken
- Das Tagesgeschäft wird überschaubarer
- Die Qualität der Arbeit erhöht sich
- Die Kundenzufriedenheit steigt

TrackWorld Request - Client

Portal für intensive Nutzer,
z.B. Projektmitarbeiter, Projektleiter,
Administratoren

Web-Browser
(ab V. 2.3)
Portal für
gelegentliche Nutzer,
z.B. Kunden,
Lieferanten,
freie Mitarbeiter



Schnittstelle
Nahtlose Integration
in bestehende
Infrastruktur,
z.B. Zeiterfassung,
Kundenverwaltung,
Office-Lösungen

Datenbank

Zentrale Informationsverwaltung,
Basis für gemeinsames Arbeiten





Mit belox TrackWorld... ...bleibt mehr Zeit für wichtige Dinge.

Sind Sie Planer oder Macher?

Während viele Management-Tools ausgezeichnete Planungs-Funktionalitäten bereit stellen, wird der Durchführungsphase der Team-Arbeit softwareseitig bisher nur wenig Aufmerksamkeit geschenkt. Der Erfolg Ihrer Projektarbeit hängt jedoch gerade von einer reibungslosen Umsetzung im Tagesgeschäft ab. Wie bestimmend die Phase der Umsetzung eines Projekts ist, belegen Zahlen aus dem berühmten Chaos-Report der Standish Group:

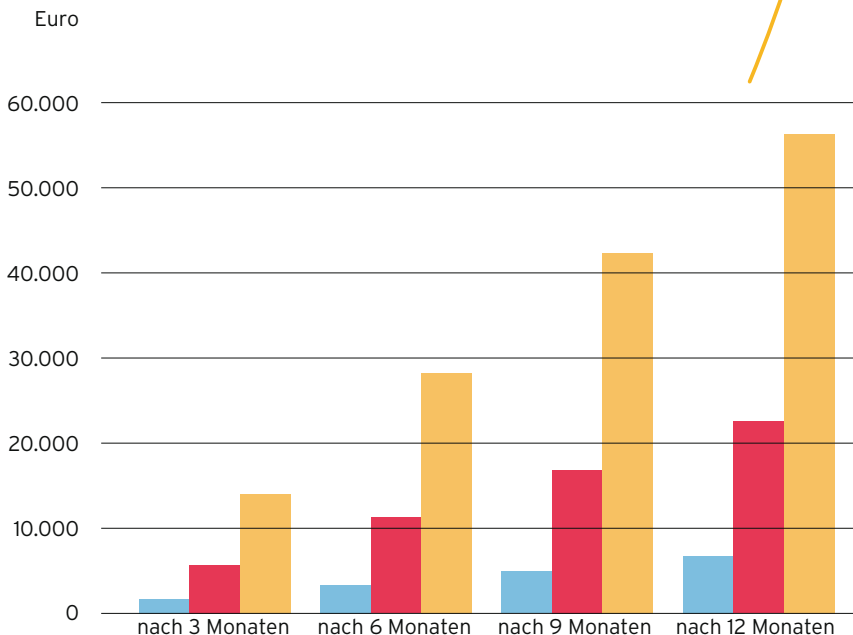
Nur 16% von 8380 untersuchten Software-Projekten in 365 US-Firmen wurden im geplanten Zeit- und Kostenrahmen erfolgreich abgeschlossen. 31% der Projekte wurden vor der Fertigstellung abgebrochen. Die restlichen 53% hatten eine durchschnittliche Überziehungsdauer von 189%.

Häufig ist die Diskrepanz zwischen Planungs- und Durchführungsphase in der Projektarbeit auf mangelnde Kommunikation zurück zu führen.

Hier können Sie voll auf die Stärken von TrackWorld Request zählen. Dank der optimalen Unterstützung der Zusammenarbeit kann Team-Work auch wirklich gelebt werden. Ihr Ruf als zuverlässiger Partner mit qualitativ hochwertiger Arbeit steigt. Kunden und Mitarbeiter sind deutlich zufriedener.

Eine bescheidene Rechnung:

Selbst wenn jeder Mitarbeiter nur 1 Stunde pro Woche spart (das entspricht einer Effektivitäts-Steigerung von nur 2,5 %), ergeben sich deutliche Einsparpotenziale. Indirekt wirkende Optimierungsfaktoren wie Erhöhung der Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit sowie Qualitätssteigerung schrauben diese Werte außerdem nachhaltig nach oben.



Direkte Kosten-Einsparpotenziale mit TrackWorld Request durch Effektivitäts-Steigerung um 1 h/Woche pro Mitarbeiter

3 Mitarbeiter
10 Mitarbeiter
25 Mitarbeiter

Berechnungsgrundlage:
jährliche Personal-Gesamtkosten
von durchschnittlich
€ 75.000,- pro Mitarbeiter.



Über belox

Die belox software gmbh positioniert sich mit der Entwicklung der Collaboration-Plattform TrackWorld Request als Spezialist für hochwertige Gruppen-Arbeitslösungen.

Bereits seit Anfang der Neunziger Jahre ist die Vision des Firmengründers Clemens Dachs: Team-Arbeit so effektiv und angenehm wie möglich zu machen. Mit der Bündelung von Expertenwissen aus vielen erfolgreichen Projekten, startete im Januar 2000 die belox software gmbh als Software-Schmiede mit dem Ziel, ein intuitiv bedienbares Business-Tracking-System zu entwickeln. Zusätzlich profitieren belox-Kunden von praxisnahen Consulting- und Schulungsdienstleistungen rund um belox TrackWorld sowie im Bereich der hochwertigen Software-Entwicklung.

Wer heute zur belox software gmbh gehört, ist Mitglied eines Spitzenteams. Unser Anspruch ist es, mit exzellenten Mitarbeitern hochqualifizierte Arbeit zu leisten, die aus der Praxis kommt. Modernste Entwicklungsmethoden und eine offene, menschliche Firmenkultur sorgen für ein gleichermaßen produktives wie angenehmes Arbeitsumfeld.



Die belox-Geschäftsleitung

Clemens Dachs
Andreas Oetjen
Markus Tischner
Martin Heider

Zu den belox-Referenzkunden gehören:

