

# Ärendehantering

Ärendehantering är en stor del inom CRM och Absalon add-on innehåller kompletterande funktionalitet vilka fungerar väl tillsammans med redan befintliga Microsoft Dynamics CRM-delar. Genom att samla all funktionalitet på ett ställe, i CRM:et, utnyttjar man redan befintlig information om kunder, kontakter och aktiviteter.

## Processer och funktionsstöd



Microsoft  
Dynamics CRM

- Uppföljning om avtalsåtaganden för SLA
- Ärenderegistrering med avräkning av t.ex avtalat antal ärenden eller timmar, enligt kontrakt
- Business Process Flow med guidande steg för att kunna fullfölja supportprocessen
- Automatisk skapande av ärende baserat på inkommande e-post
- Stöd för ärendehantering via köer, och automatisk routing av ärenden till köer



Absalon  
add-on

- Dynamiskt definierad process för ärendehantering och uppföljningen. Här kan man ha en eller flera samtidiga processer för att anpassa arbetet för varje unikt ärende.
- Tidrapporteringsmöjligheter mot projekt och/eller ärenden
- Ärendehantering inom projekt
- Möjlighet till kontinuerlig uppföljning av sammanlagd status på öppna ärenden genom grafer, vyer och dashboards
- Möjlighet att bygga en kunskapsdatabas baserad på återkommande problem



Användar-  
upplevelsen

- Enkelt och överskådligt webbgränssnitt
- Tydliga ansvar för användare i processen
- Full integration med Outlook-kontakter och aktiviteter
- Goda uppföljningsmöjligheter med grafer och vyer, för ärenden såväl som användare
- Möjligheter till uppföljning som passar din organisation

