

# TurnFriendly *Factsheet*

---





## The smart way to Customer Experience Management

### Planbar, messbar, profitabel

In *TurnFriendly* laufen alle Fäden zentral in einem System zusammen. So entsteht die nötige Transparenz, um sich auf jeden einzelnen Fall einzustellen: unternehmensweit, ohne Medienbrüche und mit gebaltem Infogehalt.

Mit den praxiserprobten Funktionen sorgen Sie für mehr Produktivität, schnellere Reaktionszeiten und optimierte Prozesse im Beschwerdemanagement, Reklamationsmanagement und Kundenservice. Mit *TurnFriendly* managen Sie Beschwerden, Reklamationen, Feedback, Lob, Kritik und Ideen.

### Ein System, viele Möglichkeiten

*TurnFriendly* ist eine webbasierte Plattform, mit der Sie alle Anliegen Ihrer Kunden zentral in einer Software annehmen, bearbeiten und auswerten können.

Sie haben übergreifende und flexible Einsatzmöglichkeiten für verschiedene Bereiche in Ihrem Unternehmen.

### Das spricht für TurnFriendly

Kostenvorteile im Betrieb

- vollständig webbasiert und auch als ASP-Lösung verfügbar
- über 90% der Konfiguration durch den Fachbereich
- Einsatz von Industriestandards

Unternehmensweiter Einsatz

- fachliche und technische Mandantenfähigkeit
- skalierbare Unternehmenslösung
- individuelle Webportale an Zielgruppen angepasst

Zeitersparnis in der Bearbeitung

- Top-Themen zur Schnellerfassung
- automatische Vorgangsverteilung
- 1-Klick-Dokumente zur schnellen Beantwortung

Intelligente Funktionen

- kontextbasierte Textbausteine
- Online-Berichte von Lieferanten und Leistungsträgern
- integrierte Knowledge-Base mit intelligenter Dokumenten-Anzeige

# Customer Experience Management, das zu Ihrer Branche passt

## Software und branchenspezifisches Know-how

Wir bieten Lösungen für ausgewählte Branchen, die sehr spezielle organisatorische Strukturen und gesetzliche Rahmenbedingungen haben. Sie erhalten Software und branchenspezifisches Know-how aus einer Hand.

Software und branchenspezifisches Know-how für:

- Bankwesen & Versicherungen
- Touristik
- Krankenhäuser & Pflege
- Handel
- Dienstleistung

*TurnFriendly* wird individuell in unternehmensspezifische Systemlandschaften integriert, egal über welche Schnittstellentechnologie. Kundenstammdaten, Produktstammdaten, touristische Reservierungen, Bestell- und Auftragsdaten eines Handelsunternehmens, Kontodaten, einer Bank oder Versicherungspolicen oder Patientendaten werden in *TurnFriendly* verfügbar gemacht. So wissen Sie jederzeit welche Erlebnisse ein Kunde oder Patient gemacht hat und können die am besten auf den individuellen Kunden oder Patienten zugeschnittene Aktion durchführen.

## Klären Sie Anliegen systematisch

*TurnFriendly* transformiert textbasierte Kundenfeedbacks und mailbasierte Prozesse in strukturierte Prozesse. Dabei wurde höchster Wert auf eine maximale Konfiguration von Serviceprozesse und deren Inhalten (Content) durch das Business gelegt, ohne diese programmieren zu müssen.

## Sprechen Sie mit uns

Sie erreichen uns telefonisch unter  
+49 (0) 911 937 88 0

Gerne stellen wir Ihnen *TurnFriendly* persönlich vor, als Online-Demo (Webinar), Präsentation bei Ihnen vor Ort oder bei uns in Nürnberg.

ÜBER 30.000 ANWENDER NUTZEN TURNFRIENDLY



## AUSZUG DER FUNKTIONEN

- Berechtigungs- & Rollenkonzept
- Konfigurations- & Verwaltungsbereich
- Such- & Filterfunktionen
- Reporting
- Umfragen
- Automatische Vorgangsverteilung
- Multi-Channel
- Automatisches Starten von Prozessen
- Gesprächsnotizen
- Userprofile
- Erinnerungsfunktionen
- Integration von MS-Word
- Bearbeitungs- und Kontakt-historie
- Terminfunktionen
- Vorgangsprüfung
- Dublettenprüfung
- Kunden- & Adressverwaltung
- Dokumentenmanagement
- Formulardesigner
- Aufgaben & Maßnahmen
- Organisationsbäume
- Erstattungs- und Regress-funktionen
- Prozesse definieren & anpassen
- Cockpit
- Auslesen von Web- & Kontakt-formularen
- Ursachenanalysen
- Partnerbeziehungen
- Bescheide erstellen & versenden
- Wissensdatenbank
- Briefschreibung & Mailversand
- Textbausteine
- Automatisierbare Prozesse
- Inhaltserkennung
- To-do-Listen
- Meldungen gemäß § 34d WpHG

## AUSZUG DER MERKMALE

- Webbasiert
- Standardsoftware
- Mehrsprachig
- Schnittstellen
- Modular
- Geeignet für alle Branchen und Unternehmensgrößen
- Portabel & Skalierbar
- Mandantenfähig
- Markenfähig
- Hohe Integrationsfähigkeit
- Enterprise Solution
- Spezielle Branchenlösungen vorhanden
- Anpassbare Benutzeroberfläche
- Anpassbares Dokumenten-Layout

## BETRIEBSSYSTEME

- Windows
- Linux
- Unix

## APPLICATION SERVER

- Apache Tomcat (ab 9.x)
- IBM WebSphere (ab 8.x)
- JBoss (ab 5.x)

## SPEICHERBEDARF

- 2–4 GB RAM für Datenbankserver
- 2 GB RAM für Applicationserver
- 80+ GB HD

## SYSTEMVORAUSSETZUNGEN

TurnFriendly kann auf nahezu allen Betriebssystemen installiert werden. Voraussetzung ist Oracle (ab Version 10g) und Java (ab Version 6). Für Unternehmen mit geringerem Datenvolumen, kann die kostenfreie Version Oracle Database Express Edition verwendet werden.