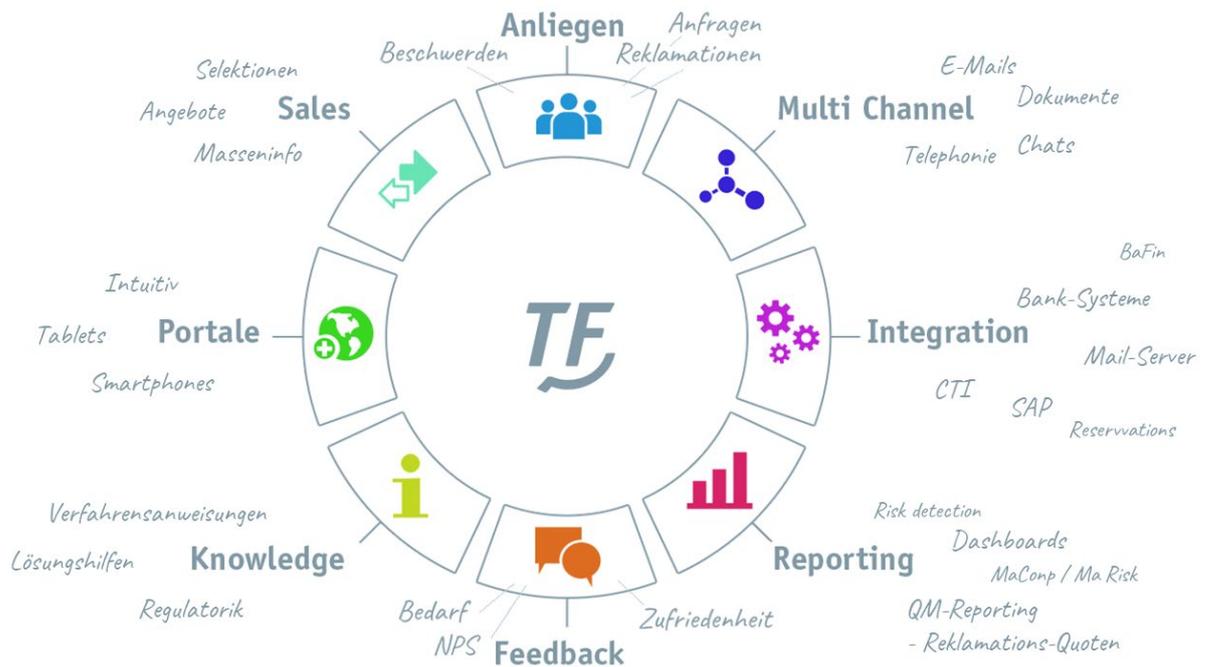




Feature Übersicht

TurnFriendly



Basisfunktionen

Eine moderne System-Architektur, die jede Unternehmensgröße perfekt unterstützt.

- webbasiert
- mandantenfähig
- mehrsprachig
- skalierbar
- JEE-konform
- SaaS / On-premises
- mehrwährungsfähig
- modular
- branchenspezifisch
- revisionssicher
- datenschutzkonform (EU-DSGVO)
- konfigurierbar ohne Programmierung

Personenmanagement

Stammdaten von Kunden und Lieferanten werden über Schnittstellen geladen, damit werden unnötige manuelle Schritte vermieden.

- Stammdatenverwaltung aller Business-Partner eines Unternehmens
 - Kunden
 - Interessenten
 - Lieferanten
 - externe Partner
- Kundensegmentierung
- VIP-Flags
- Kontakthistorie / Timeline
- Customer Journey aller Anliegen
- Adressverwaltung
- Kommunikations-Informationen
- primäre Kommunikationskanäle
- Erfassung von Notizen und Telefongesprächen
- Gesprächsleitfäden
- Befragungen
- Netzwerkbeziehungen zwischen Partnern
- Erweiterung durch selbst definierbare Partnermerkmale

Berechtigungskonzept

Das umfangreiche Berechtigungs-System sorgt für die passenden Funktions- und Datenrechte.

- Vergabe von Einzelberechtigungen für Lesen, Ändern und Benutzungsfreigabe einzelner Funktionen
- zentrale Administration von Benutzerprofilen
- Berechtigung für einzelne Datensichten / Mandanten
- Erstattungs- und Kompetenzprofile
- einzelne Report-Berechtigungen
- Organisationsbäume / Kostenstellen
- Skills für Routing von Vorgängen
- Single Sign-on
- LDAP
- Vertraulichkeitsstufen von Dokumenten

Anliegenmanagement

Alle Anliegen, aller Kunden, seien es Beschwerden, Reklamationen, Datenschutzanfragen oder andere Serviceprozesse lassen sich mit TurnFriendly managen.

- Beschwerden / Reklamationen
- Lob / Ideen
- interne Serviceprozesse
- 1-Click-Eingangs- und -Zwischenbescheide
- mehrstufige Kategorisierungsbäume
- Checklisten für Schnellerfassung
- Erweiterung durch selbst definierte Erfassungsfelder
- Schnellerfassung / Top-Themen
- Erstattungen gemäß Kompetenzprofilen
- Ursachen / Verursacher
- Weiterbelastungen / Regresse
- Beantwortung von E-Mails und Briefe mit kontextbasierten Textbausteinen
- mehrstufige Service-Level
- Datei-Uploads
- Standard-Anlagen
- Kopierfunktion
- Delegationsfunktion
- Weiterleitung
- Wiedervorlagen
- Notizfunktion
- Kontakterfassung
- Historisierung
- Ampelfunktionen
- Ticket-Modus
- Aktenbasierte Organisation
- eigene Statusdefinitionen

Antworterstellung

Kunden mögen es, wenn sie schnell die passenden Antworten erhalten.

- zentrale, kontextbasierte Textbausteine
- Platzhalter
- Word und E-Mail-Templates im Corporate Design
- E-Mail-Editor
- Unterstützung von Microsoft Word
- Integration zentraler Drucksysteme
- serverseitige PDF-Erstellung mit optionalem Passwortschutz
- revisionssicher
- 4-Augenprinzip / Freigabefunktion
- Faksimile / Wasserzeichen
- Masseninformationen

Aufgabenmanagement

Recherchen und Stellungnahmen werden über webbasierte Workflows erstellt, damit erreichen Sie interne und externe Bearbeiter.

- webbasierte Workflows mit E-Mail-Links zu Aufgaben
- Konfiguration mehrsprachiger Aufgaben ohne Programmierung
- Aufgabenmanagement auch für interne User, die über To-do-Listen abgearbeitet werden
- beliebige Stellungnahmen, Recherchen und Korrekturmaßnahmen
- Checklisten zur strukturierten Schnellerfassung
- Ermittlung von Durchlaufzeiten
- Ampelfunktion / Berechnung von Erledigen-bis-Zeiten
- Task-Indikator
- Erinnerungsfunktionen
- Dokumenten Upload
- Erweiterung der Erfassungsformulare durch selbst definierte Felder

Knowledge-Management

TurnFriendly zeigt Ihnen aktiv die passenden Wissensdokumente an, ohne suchen zu müssen.

- aktives Wissensmanagement / automatische Anzeige relevanter Wissensdokumente
- kontextbasierte Wissensdokumente für Lösungsvorschläge
Verfahrensanweisungen
- Kategorisierungsbäume
- Produkt- und Produktgruppenbezug
- Versionierung
- Verlinkung zu externen Wissensdokumenten / Intranet
- Bilder / Anhänge
- HTML-Editor

Eingangsmangement

Damit alles seine Ordnung hat: E-Mails und Dokumente werden in TurnFriendly unveränderbar abgelegt.

- E-Mailserver (auslesen beliebiger Postfächer)
- Inhaltserkennung von Kunden und Anliegen
- Integration von Scanlösungen
- Dokumenten-Upload
- Eingangs-Webservice für Dokumente
- 1-Click-Eingangsbescide

Portale

| *Intuitive Oberflächen und einfach integrierbare Web-Portale erleichtern die Erfassung von Anliegen.*

- intuitive Bedienung
- für mobile Endgeräte geeignet
- Schnelle Anliegenannahme und Beauskunftung
- Automatische Anlage von Benutzern
- erspart Schulungsaufwände
- löst E-Mailformulare ab

Automatisierung

| *Lassen Sie TurnFriendly für sich arbeiten und reduzieren Sie manuelle Arbeitsschritte.*

- erstellen von Vorgangsnotizen
- automatische Erstellung von Antwortschreiben
- automatische Befüllung der Kategorisierung und Formulare
- Abschließen von Anliegen

To-do-Listen

| *Filtern, sortieren, delegieren. Komfortable To-do-Listen sind Ihr Organisationsunterstützer.*

- sortierbar
- filterbar
- berechtigungsrelevant
- Ampelfunktion
- Info-Funktion bei Änderungen (notification)
- Wiedervorlage-Funktion
- Speicherung mehrere benutzerspezifischer Filter

Erstattungen und Weiterbelastungen

Rechtebasierte Erstattungen an Kunden und Weiterbelastungen an Verursacher erfolgen elektronisch direkt mit Ihrer Buchhaltung.

- Schecks und SEPA-Überweisungen
- Kompetenzprofile
- 4-Augenprinzip / Freigabefunktionen / Sammelfreigaben
- mehrwährungsfähig
- Weiterbelastungen an Kreditoren (Regress)
- Rechnungserstellung
- Schnittstelle zur Buchhaltung (SAP,...)
- Berechnung von Erstattungen nach gesetzlichen Vorgaben

Enterprise Feedback Management

Wenn Ihnen die Meinung Ihrer Kunden wichtig ist, dann sollten Sie aktiv Feedback einholen.

- Freie Gestaltung webbasierter Fragebögen
- Folgefragen aufgrund gegebener Antworten
- Einbetten von Bildern
- Dynamische Felder auf Antwortebene definierbar
- Fragebögen können mehrsprachig definiert werden
- Auswertung direkt in TurnFriendly
- Fragebögen in E-Mails und Websites einbinden
- Automatisches Auslösen von Prozessen bei vorab definierten Antworten

Massenbearbeitung

So machen Sie aus Beschwerden Vertrieb.

- Management von Leistungsänderungen (Flug und Produkt) vor und während der Reise
- Schnelle Suche nach betroffenen Leistungen (Reservierungen) und Auftragserstellung
- Erstellung und Versand von Masseninformationen an Reisebüros und Kunden
- Erstellung webbasierter Angebote mit digitalen Akzeptanz-Funktionen
- Krisenmanagement
- Rechnungserzeugung an Leistungsträgern mit Schnittstellen zur Buchhaltung

Integration

Damit effiziente Prozesse entstehen, integriert sich TurnFriendly über eine Vielzahl an Ein- und Ausgangs-Schnittstellen in bestehende Systemlandschaften.

Eingangs-Schnittstellen

- Mailserver (Exchange / Lotus Notes)
- LDAP
- Dokumentenmanagement / Archive
- Kundenstamm-Daten
- HR-Systeme
- Artikel- und Warengruppen
- Touristische Reservierungs-Systeme
- Dokumenten-Eingangs-Webservices
- Konnektoren zu Banken- und Bestands-Systemen
- Devisenkurse
- Uploads beliebiger Files
(Formate und Größen einschränkbar)
- Telefonie (CTI)
- Smart Input Connector (z. B. Kontaktformulare)

Ausgangs-Schnittstellen

- SAP-FAKT (Gutschriften/Rechnungen)
- BaFin-Webservices (AnsFuG)
- CSV- und Excel-Exports
- Datawarehouse
- MS-Word
- E-Mail

Banken-Modul AnsFuG

Unterstützung regulatorischer Anforderungen von Aufsichtsbehörden.

- Meldung von Anlageberatern/Vertriebsbeauftragten und Beratungsbeschwerden gemäß § 34d WpHG an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) im Rahmen des Anlegerschutz- und Funktionsverbesserungsgesetzes
- Mitarbeitermeldungen mit zeitraumbezogenen Tätigkeiten via Webservices
- Anbindung von HR-Systemen mit Dublettenerkennung
- Portal für Meldedetails
- automatische Erkennung melderelevanter Beschwerdefälle
- Beschwerdemeldungen via Webservices

Dashboards

Wenn Sie einen schnellen Überblick über aktuelle Durchlaufzeiten und offene Vorgänge benötigen, zeigen wir Ihnen dies graphisch in Echtzeit an.

- Management-Cockpit zur Prozesssteuerung und Überwachung offener Vorgänge
- Team-Charts
- Statistik-Charts
- Vorjahresvergleiche
- Durchlaufzeiten
- Backlog

Reporting

Die exakte Analyse von Beschwerden und Reklamationen trägt maßgeblich zur Verbesserung der Produkt- und Servicequalität bei.

- Kunden-, Produkt- und Prozess-Reporting
- Bereitstellung von über 60 Online-Reports
- Beschwerde- und Problemhäufigkeiten
- Produktgruppen- und Produktanalysen
- Filial- und Geschäftsbereichs-Reporting
- Download mit Filterfunktionen direkt in Excel
- Ermittlung von Reklamations-Quoten
- Berechnung von Durchlaufzeiten
- Kostenreporting
- Auswertung von Checklisten und Umfragen
- Spezielle Branchenreports (MaComp / MaRisk)
- Dashboards mit drill-down-Funktionen

Clean Data / DSGVO

Die Umsetzung von Löschpflichten gemäß EU-Datenschutz-Grundverordnung stellt für Unternehmen eine große Herausforderung dar. TurnFriendly stellt zur Erfüllung dieser gesetzlichen Anforderungen das Modul "Clean Data" zur Verfügung, das personenbezogene Daten löscht bzw. anonymisiert und über Regelwerke unternehmensspezifische Vorgaben berücksichtigt.

- Definition individueller Löschrufen
- Anonymisierung personenbezogener Daten
- In-System-Archivierung elektronischer Akten mit speziellem Zugriffsschutz
- Ermittlung der zu löschenden Daten mit kontrollierter Freigabe vor Durchführung der Datenlöschung
- Annahme von Löschaufträgen aus zentralen Steuerungssystemen über Webservices
- Protokollierung und Überwachung von Löschaufträgen über das Clean Data Cockpit

Risk Detector

Eine frühzeitige Erkennung potenzieller Risiken ist für alle Unternehmen relevant. Der TurnFriendly Risk Detector bildet Risikoparameter ab und ermittelt über ein Scoring-Modell potenzielle Risiken. Dies erfolgt bereits bei der Bearbeitung aller Anliegen und ist einer lückenhaften Stichproben-Analyse weit überlegen

Definition der potenziellen Unternehmensrisiken

- Reputation
- Sicherheit
- Recht
- Datenschutz

Risikomatrix

- Scorewerte
- Risiko-Bewertung
- Sofortige Erkennung während der Anliegenbearbeitung
- Alert-Funktion / Reporting