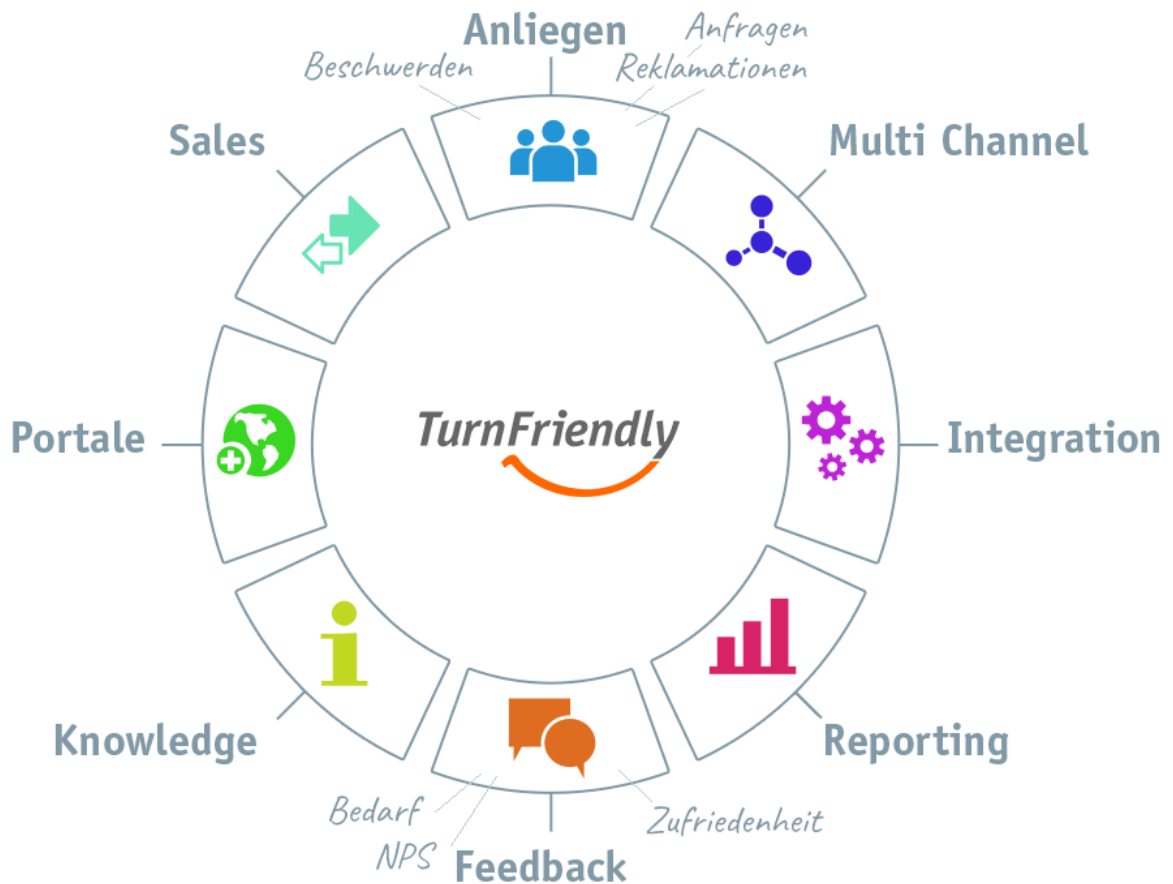


# Feature Übersicht

## *TurnFriendly*

---



## Basisfunktionen

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

- webbasiert
- mandantenfähig
- mehrsprachig
- skalierbar
- JEE-konform
- SaaS / on premise
- mehrwährungsfähig
- modular
- branchenspezifisch
- revisionsicher
- datenschutzkonform (EU-DSGVO)
- konfigurierbar ohne Programmierung

## Personenmanagement

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

- Stammdatenverwaltung aller Business-Partner eines Unternehmens
  - Kunden
  - Interessenten
- Adressverwaltung
- Kommunikations-Informationen
- primäre Kommunikationskanäle
- Erfassung von Notizen und

- Lieferanten
- externe Partner
- Kundensegmentierung
- VIP-Flags
- Kontakthistorie / Timeline
- Customer Journey aller Anliegen
- Telefongesprächen
- Gesprächsleitfäden
- Befragungen
- Netzwerkbeziehungen zwischen Partner
- 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

## 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 E-Mail, Briefe mit kontextbasierten Textbausteinen
- mehrstufige Service-Level
- Datei-Uploads
- 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
- serverseitige PDF-Erstellung
- revisionsicher
- 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 ToDo-Listen abgearbeitet werden
- beliebige Stellungnahmen, Recherchen und Korrekturmaßnahmen
- Checklisten zur strukturierten Schnellerfassung
- Ermittlung von Durchlaufzeiten
- Ampelfunktion / Berechnung von Erledigebis-Zeiten
- Task-Indikator
- Erinnerungsfunktionen
- Dokumenten Upload
- Erweiterung der Erfassungsformulare durch selbst definierte Felder

## Knowledge-Management

*TurnFriendly zeigt Ihnen aktiv die passenden Wissensdokumenten 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

## Eingangsmanagement

*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-Eingangsbescheide

## 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

## ToDo-Listen

*Filtern, sortieren, delegieren. Komfortable ToDo-Listen sind Ihr Organisationsunterstützer.*

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

## Erstattungen und Weiterbelastungen

*Rechtbasierte Erstattungen an Kunden und Weiterbelastungen an Verursachern 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-Systeme
- Devisenkurse
- Uploads beliebiger Files (Formate und Größen einschränkbar)

### Ausgangs-Schnittstellen

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

- Telefonie (CTI)
- Smart Input Connector (z.B. Kontaktformulare)

## Banken-Modul AnsFuG

*Unterstützung regulatorischer Anforderungen von Aufsichtsbehörden.*

- Meldung von Anlageberatern 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 melderrelevanter Beschwerdefälle
- Beschwerdemeldungen via Webservices

## Dashboards

*Wenn Sie einen schnellen Überblick über aktuelle Durchlaufzeiten und offener 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 Königsdisziplin ist die exakte Analyse Ihrer Beschwerden und Reklamationen.*

- 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 für Reiseveranstalter (Hotel- und Zielgebietsstatistiken)