

Customer Experience Management Software, *für ausgewählte Branchen*



TurnFriendly Financials

- Integration von Bankensystemen
- Einhaltung der regulatorischen Anforderungen
- Erkennung von Risiken



TurnFriendly Travel

- Integration von Reservierungssystemen
- Management von Flugverspätungen und Überbuchungen
- Clearingprozesse vor und während der Reise



TurnFriendly Retail

- Produktgruppen und Waren
- Läden und Filialen
- Bearbeitung von Kundenanfragen



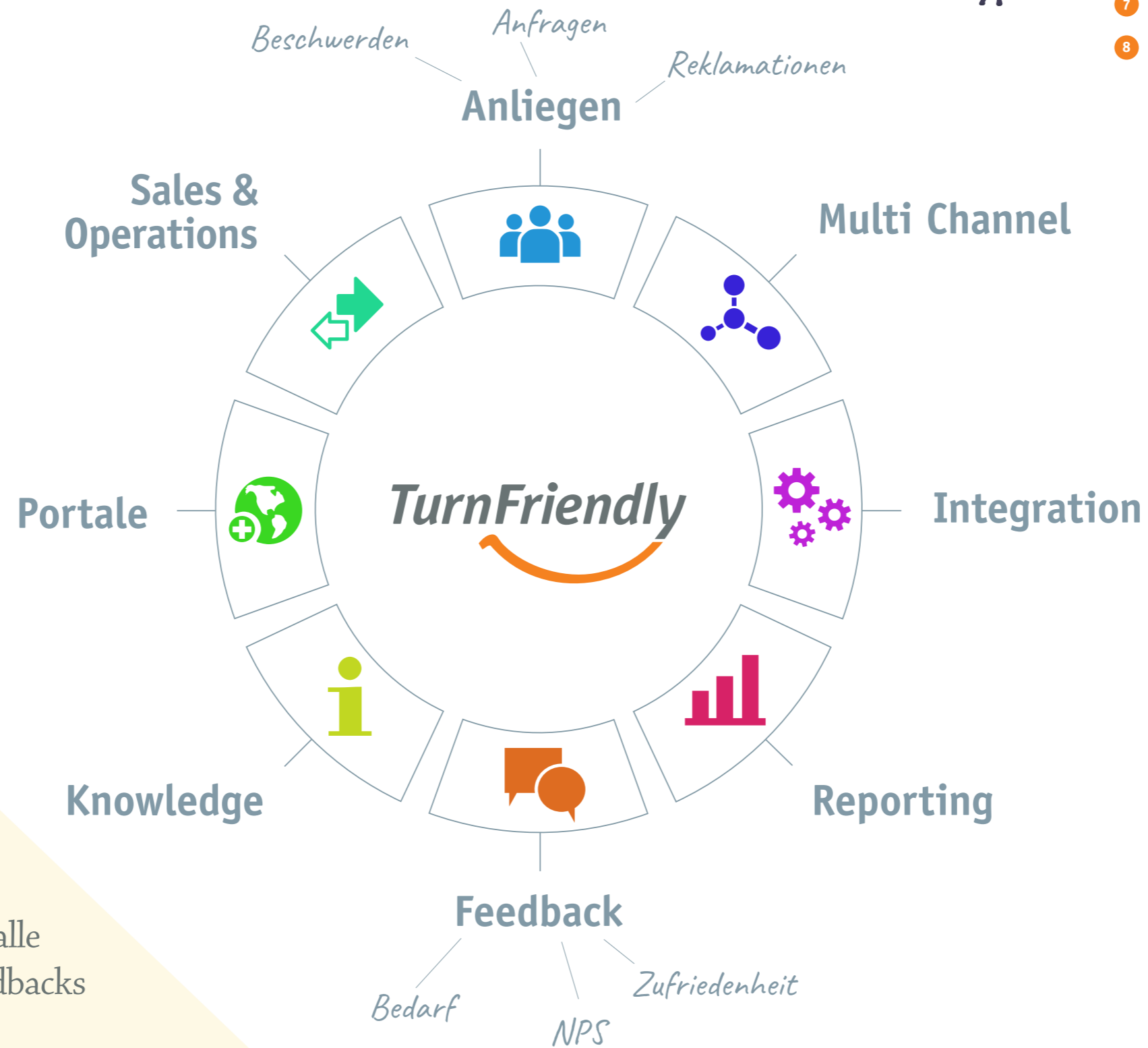
TurnFriendly Healthcare

- Berichte auf der Ebene der Kliniken, Abteilungen und Stationen
- Dashboards für das Krankenhausmanagement
- Integrierter Leistungsmonitor zur Befragung von Patienten und Personal

Customer Experience Management für einen effizienten Kundenservice



- 1 Schlanke **CRM** System
- 2 Integriertes **Umfrage**-Tool
- 3 Professionelles **Reklamationsmanagement**
- 4 Integration Stammdaten & **Reservierungen**
- 5 Unkompliziertes **Dokumentmanagement**
- 6 Webbasierte **Workflows**
- 7 Aktives **Knowledge-Management**
- 8 Detailliertes **Reporting**



Mit TurnFriendly verwalten Sie alle Beschwerden, Anfragen und Feedbacks in einer Software-Plattform

Warum *TurnFriendly*?

1

Beschwerden professionell bearbeiten

- Bringen Sie alle Kundenrückmeldungen in ein System: Telefonie, E-Mails, Briefe, Kontaktformulare
- Bearbeiten Sie alle Beschwerden zentral
- Jederzeit die volle Kontrolle haben

2

Mehr Fälle in kürzerer Zeit bearbeiten

- Automatisches Verteilen aller Anfragen an relevante Teams nach Thema
- Erstellen Sie mit einem Klick personalisierte Eingangs- und Zwischenbescheide
- Mit webbasierten Workflows, können Sie schnell Antworten erhalten
- Mehrsprachige Textbausteine helfen Ihnen, die richtigen Antworten zu finden

3

Sie werden Ihre Kunden noch besser verstehen

- Umwandlung von berichtspflichtigen in verwertbare Informationen
- Alle Anliegen werden kategorisiert und bewertet

4

Service-Qualität deutlich verbessern

- Sicherstellung einer strukturierten und einheitlichen Bearbeitung
- Die integrierte Wissensbasis bietet kontextbezogenes Wissen, ohne dass man suchen muss
- Ursachen in den Serviceprozessen erfassen und frühzeitig abschalten

5

Reklamationen eröffnen neue Möglichkeiten

- Wählen Sie alle Kunden aus, die sich über ein bestimmtes Thema beschwert haben
- Senden Sie Ihren Kunden webbasierte Angebote und Informationen, die mit ihren Beschwerden übereinstimmen
- Wenn Kunden ernst genommen werden

6

Sie wollen mehr über Ihre Kunden wissen

- Erstellen Sie beliebige webbasierte Umfragen und sammeln Sie wertvolle Informationen von Ihren Kunden

Wir arbeiten mit *führenden Marken* zusammen:

