

Digitales Response Management

Application Management Services

Response Management mit ReplyOne

Unternehmensprozesse, die mit dem Input Management verknüpft sind, stehen oft am Anfang der informationsverarbeitenden Prozesskette. Traditionelle Kommunikationskanäle, wie Brief, E-Mail, Telefon oder Fax werden zunehmend durch moderne Social Media-Kanäle wie Facebook, Twitter oder WhatsApp ergänzt oder auch abgelöst.

Mit ReplyOne unseres Partners SEMATELL werden all diese Kommunikationskanäle gebündelt, Anfragen automatisiert analysiert und Ihre Servicemitarbeiter*innen in der Kundenkommunikation unterstützt. Folgerichtig werden Ihre Serviceprozesse digital optimiert, vereinfacht und Automatisierungspotenziale konsequent und kosteneffizient erschlossen.

BTC übernimmt für Sie die Implementierung, einen technischen Anwender-Support und die Wartung der Software ReplyOne. Als SAP Gold Partner und Spezialist für Integrationslösungen haben wir zudem langjährige Erfahrung bei der Anbindung und Integration an Ihre SAP-Lösungen.

Application Management der BTC

Neben der Beratung übernehmen wir für Sie auch den System- und Anwendungsbetrieb (u.a. als SaaS-Modell), sowie die Anwendungsentwicklung und -betreuung. Alle Services werden in enger Zusammenarbeit Ihnen abgestimmt, entwickelt und bereitgestellt.

Ihre Vorteile auf einen Blick



Übersichtliche Darstellung all Ihrer Kommunikationskanäle



Integration in Ihr SAP



Effizienzsteigerung im Kundenkontakt



Fokussierung auf Ihr Kerngeschäft



Hohe Transparenz durch Service Level Agreements



Hohe Verfügbarkeit



Technischer Support- Helpdesk für Ihre Mitarbeitenden (täglich 7:00 -19:00 Uhr)

Zertifiziertes Application Management mit BTC

Über 90% unserer Mitarbeitenden verfügen zumindest über die ITIL Foundation-Zertifizierung. Alle Mitarbeitenden haben ein fundiertes Fach-Know-how.

BTC verfügt seit vielen Jahren über eine leistungsstarkes Application Management (AMS), das verschiedenste Services für viele Kunden in der Branche der Energieversorgung erbringt. Die Erbringung der AMS-Dienstleistungen erfolgt auf Basis des ITIL-Frameworks und inkludiert im Rahmen des Betriebs die ITIL-Prozesse Incident-, Problem-, Requestfulfillment- sowie Service Management. Weitere Prozesse können optional oder auch zu einem späteren Zeitpunkt ergänzt werden.

Profitieren auch Sie von unserer langjährigen Erfahrung im Umgang mit komplexen und spezialisierten Lösungen. Generieren Sie Mehrwert für Ihr Unternehmen, indem Sie ein kompetentes, leistungsstarkes und engagiertes Supportteam mit dem Kommunikationsdashboard Reply-One kombinieren.

Unser Leistungsumfang

- Initialisierung, Planung und Durchführung von Projekten
- Systemhosting, -wartung und -monitoring
- Service, Incident-, Problem- und Requestfulfillment-Management (inkl. Access Management)
- Update- und Testmanagement
- Transitions-Management
- Prozessmodulation
- Anbindung Archiv (Dritt)-systeme und DDL
- Systembetreuung (u.a. Mandantenverwaltung, Workflowdesign, Queue-Monitoring/Verwaltung/Clearing, Layoutentwicklung und -verwaltung)
- Entwicklung automatisierter Formularerkennung und -verarbeitung (FlexiCapture)

Über BTC

Die BTC Business Technology Consulting AG ist eines der führenden IT-Consulting-Unternehmen in Deutschland (Hauptsitz Oldenburg).

Das Dienstleistungsangebot reicht von der Prozessberatung über die Systemeinführung und -integration bis zum Applikations- und Systemmanagement. Branchenschwerpunkte liegen in den Bereichen Energie, Industrie und Dienstleister, Öffentlicher Sektor und Telekommunikation.



BTC

Pascal Peschke
Team Manager Response Management
Mobil 0174 9780121
Pascal.Peschke@btc-ag.com
www.btc-ag.com

BTC AG
Escherweg 5
26121 Oldenburg
Deutschland
www.btc-ag.com