NUTZUNGSSZENARIO
(IT-)Dienstleister

Vemas

INTELLIGENZ FÜR SERVICEQUALITÄT

Einblick in die tägliche Arbeit einer Servicemitarbeiterin mit Vemas.SW/IT

Claudia Spee arbeitet seit 7 Jahren in der Serviceabteilung des IT-Unternehmens. Seit 3 Jahren ist sie die Service-Leiterin eines Teams, das inzwischen aus 8 Mitarbeitern besteht. Frau Spee nutzt Vemas.NET, um Kundenanfragen zu erfassen und nach Dringlichkeit zu ordnen. Außerdem kann sie sofort prüfen, welchen Wartungsvertrag ein Kunde abgeschlossen hat und die entsprechende Leistung auf dem passenden Kundenkonto verbuchen.



> Besonders wenn es mal wieder viele Anfragen gibt, zeigen sich die Qualitäten von Vemas.SW/IT. Die IT-Lösung hilft mir, immer den Überblick zu behalten und Kunden schnell weiterzuhelfen.

8:52
Ruhe vor dem Sturm
Frau Spee schaut morgens immer erst einmal ins Kundenforum, ob es neue Fragen oder Rückfragen gibt.
Aber noch ist alles ruhig. Die beste Zeit, um die Dringlichkeitsliste noch einmal zu überprüfen. Das letzte Release hat zwar viele Verbesserungen gebracht, es sind aber auch einige Funktionen verändert worden, an die sich die Nutzer erst einmal gewöhnen müssen.
*-> genutztes, integriertes Modul: **Vemas.Kundenforum***

9:58
Feedback
Seit das neue Release draußen ist, tauchen einige Probleme immer wieder auf. Frau Spee nutzt die ruhige Zeit, um die Information über die Probleme an den Entwicklungsleiter Jan Schneider weiterzuleiten. Das sollte beim nächsten Release vielleicht geändert werden. So trägt ihre Arbeit auch mit dazu bei, die Produktqualität zu verbessern.
*-> genutztes, integriertes Modul: **Vemas.Infoserver***

NUTZUNGSSZENARIO
(IT-)Dienstleister

10:34
Telefonsupport
Schlagartig ist es vorbei mit der Ruhe. Jetzt rufen die Kunden gleich reihenweise an, schicken Mails oder nutzen das Kundenforum, um nach Lösungen für ihre Probleme mit der Software zu fragen. Frau Spee nutzt das System, um schnell herauszufinden, welchen Wartungsvertrag der Kunde hat, die Dringlichkeitsstufe einzuordnen und zu analysieren, ob sie sofort helfen kann, oder die Entwicklungsabteilung hinzugezogen werden muss.
-> genutztes, integriertes Modul: ***Vemas.Infoserver***

11:45
Meeting planen
Die Anzahl der Supportanfragen hat seit dem letzten Release stark zugenommen. Frau Spee lädt das Support-Team zu einer kurzen Besprechung ein, damit man sich austauschen kann und gemeinsam überlegt, wie man welche Fälle am besten regelt. Sie bucht den kleinen Besprechungsraum über das System und verschickt die Einladungen.
-> genutztes, integriertes Modul: ***Vemas.Termin***

12:45
Mittagessen
Frau Spee hat einigen Kunden helfen können. Jetzt gönnt sie sich mal eine Auszeit. Aber auch in der Mittagspause ist sie für den Notfall per Smartphone erreichbar.

14:02
Teammeeting
Die Mitarbeiter von Frau Spee sitzen im Besprechungsraum. Frau Spee wirft die Fakten mit dem Beamer an die Wand: Seit dem letzten Release sind die Anfragen stark angestiegen. Zwei Probleme tauchen immer wieder auf. Frau Spee erläutert mit Hilfe der zentral abgelegten Dokumentation die Lösung der Probleme. Gleichzeitig informiert sie die Entwicklungsabteilung und regt an, schon vor dem nächsten Release ein Update an die Kunden zu verschicken, das die beiden Probleme löst.
-> genutztes, integriertes Modul: ***Vemas.Inoserver***

MIT VEMAS.SW/IT DIE SERVICEQUALITÄT STEIGERN
Gerade Software-Unternehmen brauchen eine gut organisierte Struktur, um einen optimalen Support zu gewährleisten. Vemas.SW/IT unterstützt Supportmitarbeiter durch die einfache Erfassung und Klassifizierung von Anfragen und durch den Zugriff auf die Vertragsdaten und Dokumentationen. Das gibt Supportmitarbeitern wie Frau Spee die Möglichkeit, Kunden sofort weiterzuhelfen oder eine Eskalation zu veranlassen. Gleichzeitig kann Serviceaufkommen zentral erfasst und ausgewertet werden.flexibler zu agieren.



NUTZUNGSSZENARIO
(IT-)Dienstleister

14:45
Back to Work
Wieder im Büro. Claudia Spee sieht sofort, dass einige Anrufe während ihrer kurzen Abwesenheit aufgelaufen sind. Durch die Verknüpfung mit dem System kann sie die Kunden alle nach und nach mit nur einem Klick zurückrufen. Die sind begeistert, dass sie sich so schnell meldet und schildern ihr Problem. Meist kann Frau Spee schon am Telefon helfen und die Anfragen schnell abarbeiten.
-> *genutztes, integriertes Modul:* ***Vemas.Basis***

15:24
Lösung
Ein Kollege aus der Entwicklungsabteilung hat angerufen. Für ein Problem wurde schon eine Lösung gefunden, der Patch bereits zum Download ins Kundenforum eingestellt. Das ist eine gute Nachricht für Frau Spee, die gleich das Team darüber informiert.
-> *genutztes, integriertes Modul:* ***E-Mail***

16:09
Reporting
Frau Spee erhält eine E-Mail vom Finanzleiter. Auch ihm ist aufgefallen, dass die Zeitaufwendungen im Support bei einigen Vertragskunden in der letzten Zeit sprunghaft angestiegen sind. Frau Spee kann ihm schnell den Grund dafür nennen und mitteilen, dass an der Lösung bereits gearbeitet wird. Ein gutes Gefühl, wenn man jederzeit Einblick in die Fakten hat und Rede und Antwort stehen kann.
-> *genutztes, integriertes Modul:* ***Vemas.Ereignis***

17:31
Kundenforum
Frau Spee will ihre Kunden über das Update und die Downloadmöglichkeit informieren. Im Kundenforum findet sie das Patch und kann gleich in die Vertragsdaten zum Wartungsvertrag der Kunden schauen. Danach schreibt sie noch eine entsprechende Notiz in die Rubrik News und FAQ. Fertig. Jetzt müsste die Entwicklungsabteilung nur noch eine Lösung für das zweite Problem finden.
-> *genutztes, integriertes Modul:* ***Kundenforum***

18:07
Feierabend
Ein weiterer turbulenter Tag im Support neigt sich dem Ende. Claudia Spee ist guter Dinge und freut sich auf den Feierabend. Sie sind wieder einen guten Schritt vorangekommen. Morgen wird es sicher wieder etwas ruhiger im Support zugehen.

MIT VEMAS.SW/IT IMMER ERREICHBAR
Die Verbindung von Telefon und IT ist in der Welt des Supports nicht mehr wegzudenken. Dank TAPI-Funktion erfasst Vemas.NET alle ein- und ausgehenden Anrufe. Die Anrufe lassen sich durch vorkonfigurierte Übersichten auswerten. Rückrufe sind mit einem Klick erledigt. Das ist eine große Entlastung vor allem für Mitarbeiter im Kundensupport wie Frau Spee. Kein Rückruf wird verpasst und die Servicequalität wird verbessert.

scholz.msconsulting GmbH
Moerser Str. 660
D-47802 Krefeld

Tel.: + 49 (2151) 5697 - 0
Fax.: + 49 (2151) 5697 - 57
vertrieb@msconsulting.de

WWW.MSCONSULTING.DE