

Steps User HelpDesk

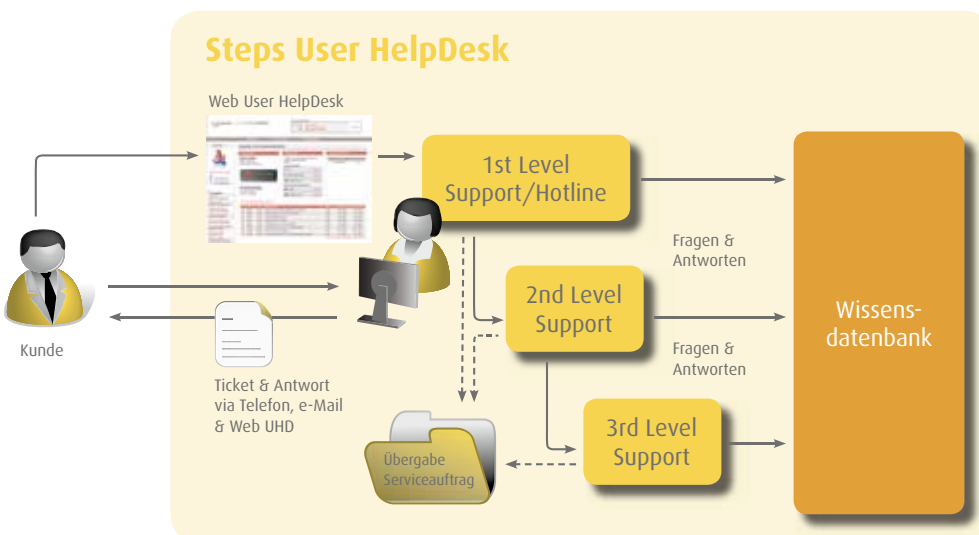
Kunden kompetent unterstützen

Kunden werden heutzutage nicht nur im Verkauf gewonnen. Schnelle und kompetente Unterstützung bei Anfragen und Problemen entscheidet im zunehmenden Maße über die Zufriedenheit und damit die Bindung der Kunden an Ihr Unternehmen. Nur wer in der Lage ist, Kunden persönlich und effizient zu betreuen, kann hier Erfolgchancen realisieren.

Die telefonische Unterstützung von Kunden im Rahmen von Support und Hotline ist eines der wichtigsten Elemente, wenn es um die Lösung von Problemen geht.

Unternehmen stehen dabei immer wieder vor folgenden Herausforderungen:

- ▶ zu lange Dauer von der Erfassung bis zur Beantwortung einer Kundenanfrage
- ▶ unklare Zuständigkeiten und Aufgabenverteilungen von Mitarbeitern
- ▶ zu geringe Effizienz bei der Beantwortung immer wiederkehrender Fragen
- ▶ keine durchgängige Dokumentation von Meldungen/Calls und Antworten
- ▶ wenig Überblick über Kostentransparenz und Wirtschaftlichkeit der Bearbeitung



Steps User HelpDesk

- 1st, 2nd, 3rd Level Support
- Buchung der Lösungszeiten gegen Vertragskontingent
- Aufbau Wissensdatenbank
- Auswertungen zu Zeiten und Ursachen
- Automat. Info-Weitergabe an Kunden per eMail oder im Web User HelpDesk

Der **Steps User HelpDesk** ermöglicht Ihnen effiziente Betreuung in Support, Hotline und Beratung und ist nahtlos in das ERP-System Steps Business Solution integriert.

Mit Steps User HelpDesk profitieren Sie vor allem von

- ▶ kurzer Erfassungsdauer durch optimierte Meldungseingabe
- ▶ zügiger und klarer Bearbeitung über mehrere Ebenen hinweg und damit effizienter Einbindung von Fachexperten bspw. aus dem Produktmanagement
- ▶ kontinuierlichem Aufbau und Wiederverwendung von Know-How durch eine Wissensdatenbank
- ▶ hoher Aussagefähigkeit durch schnellen Zugriff auf Informationen aus der Wissensdatenbank und anderen Bereichen wie Kunden- oder Vertragsverwaltung
- ▶ Sicherheit bei der Erfüllung von Service Level Agreements durch konsequente und optisch unterstützte Kontrolle zugesagter Bearbeitungszeiten und Prioritätsstufen
- ▶ hoher Zeit- und Kostentransparenz durch automatisierte Erfassung bis auf einzelne Meldungsebene

Lösungsumfang

► User HelpDesk, Hotline & Support

- Annahme, Weiterleitung, Erledigung einer Meldung im 1st Level
- Direktes Bearbeiten der Meldung
- Direktes Erfassen weiterer Meldungen
- Weiterleitung und -bearbeitung an 2nd oder 3rd Level Support
- Disposition von Mitarbeitern
- Hierarchische Kategorien zur Klassifizierung von Meldungen
- Frei definierbare Meldungstypen
- Zuordnungsmöglichkeit der Meldung z.B. auf eine Software-Version
- Qualifizierung der Meldung mit Bewertungsvorschlag
- Erfassung von Frage, Antwort und Historie sowie interne Information
- Meldestatus bzgl. Eskalation, auch als Ampelstatus visualisiert
- **Steps Netviewer** als direkte Unterstützung für Online Remote-Zugriff
- Integrierte Dokumentenablage für Gesprächsprotokolle, Screenshots, eMails

► Tätigkeitserfassung & Bewertung

- Direkte Erfassung von Tätigkeiten auf Meldungen, Vertrag und Kunde und Eintrag in die Tätigkeitshistorie
- Integrierte Zeiterfassung durch mitlaufende Uhr, Rundung auf 1, 5, 10 und 15 Minuten möglich
- Kennzeichen zur Auswertung (Berechnung, Garantie, Kulanz, usw.)
- Vererbung und Übernahme von Kunden- und Kontaktdaten in die Meldung
- Soll-ist-Vergleich der Aufwände

► Wissensdatenbank & Knowledge Base

- Anlage von Einträgen für die Knowledge Base direkt aus den Meldungen
- Überarbeitung der Meldung und Vorbereitung für allgemeine Freigabe
- Kategorisierung der Einträge in die Knowledge Base, z.B. FAQ, Fehler, Weiterentwicklung
- Freigabe nach Rechtekonzept

► Auswertungen

- Umfangreiche Statistiken geben objektive Auskunft über die Kundenzufriedenheit oder mögliche aufkommende Probleme, z.B.
 - Aufwand je Call
 - Ursachenanalyse für Beschwerden
 - Nachkalkulationen

► Erweiterungen

- Automatisierte Informationsweitergabe via eMail über Zusatzmodul **Active Server**
 - Interne Informationsverteilung und Weiterleiten der Meldung an 2nd und 3rd Level Support
 - Eskalationsberichte erstellen
 - Einträge in die Knowledge Base
 - Kunde über Status der Meldung informieren
 - Lösungsvorschläge als eMail automatisiert versenden
- 24h online verfügbarer Support im **Web User HelpDesk**
 - Bestandteil des Customer Self Service Portals
 - Kunden stellen Service-Anfragen rund um die Uhr selbst online ein und verfolgen den Bearbeitungsstatus
 - Suche nach Lösungen für ähnliche Problemstellungen in der Wissensdatenbank
- Integration mit **Service Management** ermöglicht die Anlage von Service Aufträgen aus dem User HelpDesk, z.B. als Reparaturauftrag für Servicetechniker oder interner Auftrag. Diese Service Aufträge sind Basis für die weitere Bearbeitung und Disposition von Mitarbeitern im Service Management.
- Integration in **Steps Vertrag**
 - Erfassung der Meldungen auf Verträge und vereinbarte Kontingente durch einfache Zuordnung des Vertrages zur Meldung
 - Auswertung der geleisteten Tätigkeiten auf das vereinbarte Kontingent
 - Automatische Meldung der auslaufenden Kontingente für die Fakturierung neuer Kontingente
 - Nachkalkulation zu den geleisteten Supportaufwendungen berechnen die Wirtschaftlichkeit der Supportverträge
- Integration von Remote-Tool **Steps Netviewer**
 - Direkter Start aus dem User HelpDesk
 - Effiziente Support-Gespräche durch Online-Zugriff auf Kundenbildschirm (Datentransfer, Aufnahme-funktion, ...)
 - Dreistufiges (Daten-)Sicherheitskonzept
 - Keine Installation oder Schulung nötig