

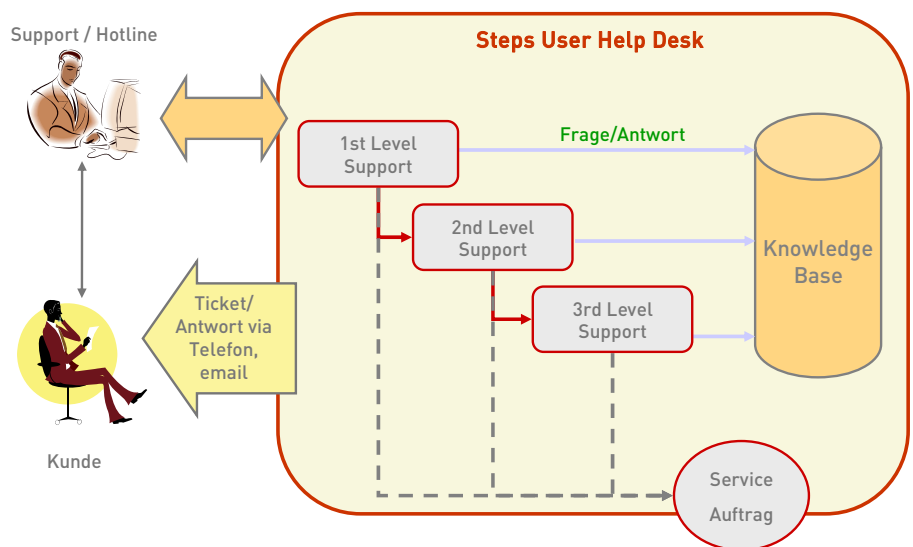
Steps User HelpDesk

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 das eigene Unternehmen. Nur wer in der Lage ist, Kunden persönlich und effizient zu betreuen, kann hier Erfolgchancen für das eigene Unternehmen 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



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

Sie profitieren 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

Leistungsbeschreibung

User HelpDesk / Support

- ▶ Annahme, Weiterleitung und 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, eMail

Bewertung / Tätigkeitserfassung

- ▶ Direkte Erfassung von Tätigkeiten auf Meldung, 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**, z.B.
 - Interne Informationsverteilung und Weiterleiten der Meldungen an 2nd und 3rd Level Support
 - Eskalationsberichte erstellen
 - Einträge in die Knowledge Base
 - Kunde über Status informieren
 - Lösungsvorschläge als eMail
- ▶ 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 zu der 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 **Steps Netviewer**
 - Direkter Start aus dem User HelpDesk
 - Effiziente Supportgespräche durch Online-Zugriff auf Kundenbildschirm (Datentransfer, Aufnahme-funktion,...)
 - 3stufiges (Daten-) Sicherheitskonzept
 - Keine Installation / Schulung nötig

Step Ahead AG
Burgweg 6
82110 Germering

Tel +49 (0)89 / 894060-0
Fax +49 (0)89 / 894060-10
info@stepahead.de
www.stepahead.de

