

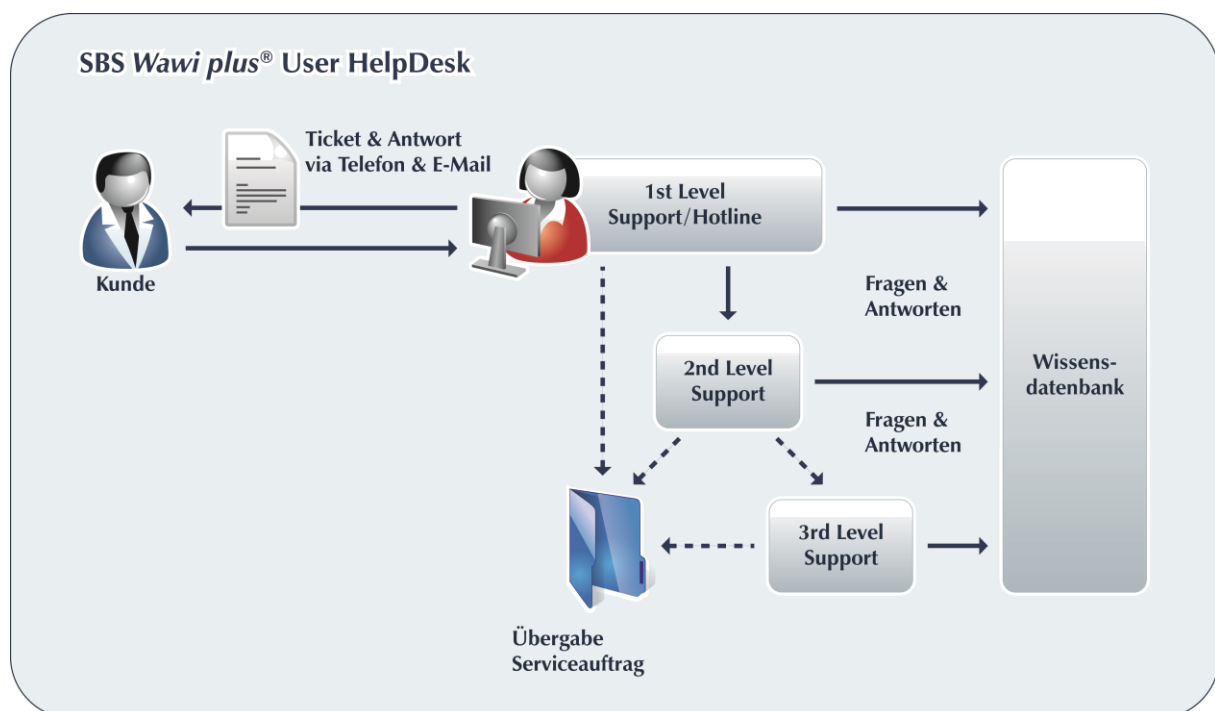
# SBS Wawi plus® - Leistungsübersicht

## User Help Desk



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 Erfolgschancen für das eigene Unternehmen realisieren.

Die telefonische Unterstützung von Kunden mit dem Modul **User Help Desk** der SBS Wawi plus® im Rahmen von Support und Hotline ist eines der wichtigsten Elemente, wenn es um die Lösung von Problemen geht.



### Ihr plus an Möglichkeiten durch den Einsatz des SBS Wawi plus® - User Help Desk:

- ✓ Kurze Erfassungsdauer durch optimierte Meldungseingabe
- ✓ Zügige und klarer Bearbeitung über mehrere Ebenen hinweg und damit effiziente Einbindung von Fachexperten bspw. aus dem Produktmanagement
- ✓ Kontinuierlicher Aufbau und Wiederverwendung von Know-How durch eine Wissensdatenbank
- ✓ Hohe 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
- ✓ Hohe Zeit- und Kostentransparenz durch automatisierte Erfassung bis auf einzelne Meldungsebene

# SBS Wawi plus® - Leistungsübersicht

## User Help Desk



### Leistungsbeschreibung

#### User Help Desk / 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
- 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 **Workmanagement**

- 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 Help Desk, 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 SBS Wawi plus® 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