



## Service

**Kunden kompetent begleiten!**

### Reklamationen, laufende und erledigte Supportfälle und Wartungen

Wenn Kunden eine Frage, eine Reklamation haben oder einen Supportfall melden, so ist es genauso wichtig, dieses professionell zu bearbeiten wie eine Bestellung.

An dieser Stelle wird das Vertrauen des Kunden auf die Probe gestellt.

Richtigen Umgang und schnelle Reaktion sind von bedeutendem Vorteil. Daher ist die Findung der Information rund um den Kunden so wichtig für den Support-Mitarbeiter.

Die Funktionen, die zur Verfügung stehen:

- Welches Produkt setzt der Kunde ein?
- Welche Wartung, Support-Level, andere Vereinbarung sind getroffen?
- Gab es schon ähnliche Probleme mit anderen Kunden oder Produkte?
- Wie kritisch und bis wann muss das Problem gelöst werden?
- Eskalationen, Übersichten von offenen und erledigten Fällen

Zusammen mit unserer Zeiterfassung ist die detaillierte Auswertung und Erstellung von unternehmensinternen Tätigkeitsnachweisen oder auch gegenüber Auftraggebern möglich

(jährlich, monatlich, täglich, je nach Kunde, Projekt, Auftrag oder Mitarbeiter – flexibel und ganz nach Ihren Anforderungen).

Somit ist jederzeit nachvollziehbar, wann und mit welchem Zeitaufwand Ihre Mitarbeiter an einzelnen Aufträgen oder Projekten gearbeitet haben.

Ihre Mitarbeiter tragen ihre Zeiten umfassender, exakter und zeitnaher ein, denn der Aufwand hierfür ist mit unserer Zeiterfassung überschaubar und effizient geworden.

Wenn Sie Interesse an diesem Modul oder anderen Lösungen haben, so senden wir Ihnen aus unserem CRM-System sehr gerne ein Übersichtsangebot zu.

Weitere Informationen erhalten Sie immer gerne in einem persönlichen Gespräch.