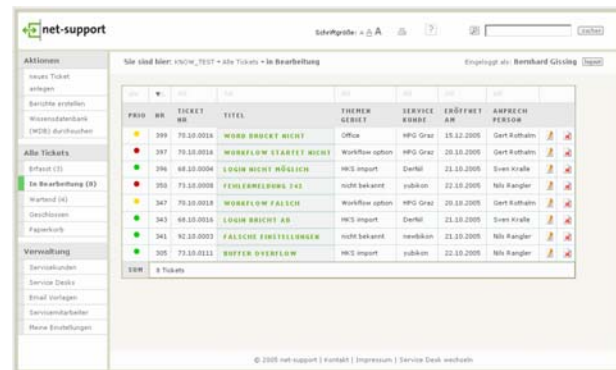


Erfolg in der Kundenbindung durch besseren Kundenservice: Jetzt kommt net-support

Der Hauptgrund für flüchtende Kunden liegt nachweislich an mangelndem Kundenservice. Die Know-Center GmbH schafft jetzt für KMU in dieser Hinsicht Abhilfe und bietet unter der Marke shift2net die On-Demand Service und Support Lösung net-support an. Während andere bloß von Kundenorientierung sprechen erhöhen KMU mit net-support die Effektivität und Effizienz in ihrem Service sprichwörtlich „On-Demand“.

net-support nutzt modernste Internet-Technologie, um den Service und Supportprozess zu den internen und externen Kunden zu unterstützen. Als Mietlösung ist net-support sofort einsetzbar – Consulting und Schulungsaufwand einschließlich Kosten hierfür entfallen. net-support garantiert ein höchstes Maß an Kostentransparenz und Skalierbarkeit. KMU tätigen keine Investitionen in Hardware, Software und Betrieb. Einfache und intuitive Bedienung sichern die interne und externe Akzeptanz. Durch den Einsatz von net-support verbessern KMU die Qualität ihres Service.



The screenshot shows the net-support web interface. The main content area displays a table of tickets with the following data:

PROJ	NR	TICKET NR	TITEL	THEMA	SERVICE GEBIET	ERÖFFNET AM	ABGESCH. PERSON
	399	70.10.0016	WIKI BRICKE NICHT	Office	HFG Graz	19.12.2005	Gert Kothalm
	397	70.10.0014	WIKIFLOW STARTET NICHT	Workflow option	HFG Graz	20.10.2005	Gert Kothalm
	396	68.10.0004	LOGIN NICHT MÖGLICH	HFS Import	Derfali	21.10.2005	Sven Kralla
	395	71.10.0008	FEHLERMELDUNG 343	nicht bekannt	subikon	22.10.2005	Nils Rangler
	347	70.10.0018	WIKIFLOW FALSCH	Workflow option	HFG Graz	20.10.2005	Gert Kothalm
	343	68.10.0016	LOGIN BRICKE AB	HFS Import	Derfali	21.10.2005	Sven Kralla
	341	62.10.0003	FALSCHER FÜRSTELLENBERE	nicht bekannt	newikon	21.10.2005	Nils Rangler
	305	71.10.0111	BUFFER OVERFLOW	HFS Import	subikon	20.10.2005	Nils Rangler

At the bottom of the table, it says "ZUR 8 Tickets".

Die Zeiten, in denen auf Zettel bestenfalls handschriftlich Anrufe, Ansprechpartner und Aktivitäten protokolliert worden sind, sind vorbei. Die moderne Serviceorganisation holt durch den Einsatz von innovativen Technologien mehr aus ihrem Service heraus und bietet dem Kunden über das Internet einen individualisierten Kommunikationskanal, der ihm 24 h/Tag an sieben Tagen in der Woche zur Verfügung steht.

Alle Informationen und Aktivitäten, die mit einer Kundenanfrage zusammenhängen, werden in einem Datensatz, dem Service-Ticket gespeichert. Durch dieses Prinzip wird sichergestellt, dass keine Anfrage mehr unbeantwortet bleibt: Das freut den Service-Mitarbeiter und - noch mehr - den Kunden. Die Bündelung aller Anfragen auf einen einzigen Kommunikationskanal sowie die Dokumentation und Transparenz schaffen für alle Beteiligten einen Mehrwert. Im Rahmen des Reportings mit Auswertungen auf zentrale Management-Fragestellungen erhält die Geschäftsleitung Informationen, die sie nicht nur auf operativer, sondern auch auf strategischer Ebene nutzen kann. Der nutzbringenden Ausbeutung des durch die Arbeit mit net-support automatisch entstehenden Datenschatzes steht nichts mehr im Wege. Die Serviceorganisation weiß nun plötzlich viel mehr über ihre Kunden als vorher und kann dieses Wissen auch gewinnbringend anwenden – und so ihre Kunden besser bedienen und schließlich auch stärker binden.

Kontaktinformationen

Know-Center GmbH
Inffeldgasse 21a, 8010 Graz
www.shift2net.at

Bernhard Gissing
+43 316 873 9280
bgissing@know-center.at

Alexander Stocker
+43 316 873 9275
astocker@know-center.at