

VAS[®] - Hotline

Eine proaktive Lösung



Mehr als Technik - KnowHow

Langjährige Erfahrung im Bereich Hotline und Support zeigen uns, dass die Hotline Zufriedenheit der Anwender als Aushängeschild für die Leistungsfähigkeit der gesamten IT Organisation fungiert. Genießen Sie darum die Vorteile unserer Hotline Angebote. Auf der Basis unserer Erfahrung haben wir einen Workflow entwickelt der sich auf ein intelligentes Hotline-System stützt. Dieses System basiert auf einer Datenbank die Auswertungen und Statistiken ermöglicht, durch die wir Bearbeitungszeiträume, Tendenzen und Auffälligkeiten erkennen und mit entsprechenden Zahlen belegen können.

Vertrauen Sie auf die flexible und proaktive Unterstützung durch unsere erfahrenen Dipl. Informatiker und Projektingenieuren.

Vorteile für Ihre Anwender

- Hotline rund um die Uhr (7 Tage x 24 Stunden)
- Qualifizierte Antworten
- Konsequente Problemverfolgung
- Hohe Akzeptanz auch bei anspruchsvollen Usern
- Entlastung

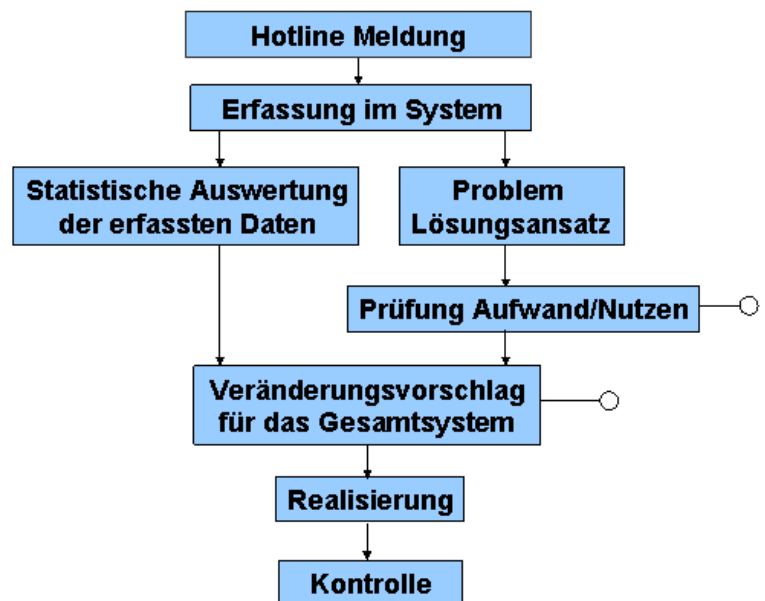
Vorteile für Ihr Unternehmen

- Statistische Erhebungen der Hotlineaktivität und proaktive Beratung
- Wissenstransfer
- Detaillierte Kosten - / Nutzen Analyse
- Wählbare Verfügbarkeitsstufen
- Verbessertes Imagebild der gesamten IT -Organisation
- Regelmäßigkeit in Service und Wartung

Nutzen Sie unsere Erfahrung

Ein Hotline Team muss hohe Kunden Erwartungen, vor allem im Bezug auf eine schnelle Problemlösung und zur Zufriedenheit der Anwender befriedigen. Oft allerdings steht man sich selbst im Wege; mangelnde Organisation und antiquierte Methoden treiben die internen Kosten unnötig in die Höhe.

Unsere Hotline ist eine Lösung, wie Sie Effizienzsteigerungen durch Prozessautomatisierung und eine 24h - Verfügbarkeit, basierend auf den proaktiven Einsatz unseres Hotline – Teams, für sich nutzen können. Unsere Hotline beinhaltet ein innovatives Personalmanagement bei dem die Mitarbeiter aktiv einbezogen werden. Die Schwerpunkte unseres Konzepts sind dabei der aktive Wissens- und Erfahrungsaustausch der Hotline-mitarbeiter untereinander, regelmäßige Schulungen, sowie Kommunikationsstärke und Motivation gegenüber den Anwendern.



Weitere Infos:

Sabine Maier <smaier@fum.de>

+49-731-1551-425

FRITZ & MACZIOL GmbH
Software, Systeme und Dienstleistungen
Hörvelsinger Weg 17
89081 Ulm, Germany

www.fum.de

zkg@fum.de

+49-731-1551-0

Fact sheet

VAS® Hotline



Unsere Leistungen

Komplexe Softwareprogramme, raffinierte Produktlizenzierungen und der anhaltende Neuentwicklungstrend im Bereich Hardware stellen Support Mitarbeiter auf einen harten Prüfstand. Lassen Sie Ihre Mitarbeiter nicht im Regen stehen. Unsere Hotline nimmt, rund um die Uhr, 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr, Ihre Probleme und Schadensfälle auf und leistet unermüdlichen Support, damit Sie ruhig schlafen können. Die VAS® Hotline wird von unseren Projektingenieuren selbst übernommen. Damit Sie jederzeit auf qualifiziertes, technisches KnowHow, verständliche Erklärungen und proaktives Handeln zählen können.

Technische Voraussetzungen

- Fernwartungstool
- Komplett vernetzte Systemlandschaft

Gründe für das Outsourcing

Die rechtzeitige Entscheidung für das Hotline Outsourcing kann der entscheidende Schritt zu Sicherung der Support Qualität sein, wenn ...

- ... die Personalressourcen die 24h - Verfügbarkeit nicht ermöglichen.
- ... keine Workflow - Transparenz besteht und ausschließlich reaktiv gearbeitet werden kann.
-Ihr Help Desk über keine Kosten / Nutzen - Analyse verfügt und damit zum reinen Personalkostenfaktor wird.

Das bieten/leisten wir

- 24 Stunden Hotline ; speziell auf die Belange der Grundstoff- und Schüttgutindustrie ausgerichtet
- Wählen Sie die von Ihnen gewünscht Verfügbarkeit unter unseren der Service Level Agreements (SLA) aus: First-, Second Level oder Nachtbereitschaft
- Proaktive Hilfestellung und Lösungserarbeitung bei System- oder Hardwareauffälligkeiten
- Regelmäßige Anwendertreffen für Erfahrungs- und Meinungsaustausch, ergänzt durch technische Tipps & Tricks und Tendenzen - Darstellung im Bezug auf Markttrends
- Im Dienstleistungsumfang werden kundenspezifisch Reaktionszeiten und Wartungsroutinen definiert

Ihre Vorteile

- Verlässliche Hotline Verfügbarkeit
- Wissenstransfer unserer Hotline Erfahrung, aus der langjährigen Zusammenarbeit mit Industriekunden, auf Ihre Mitarbeiter
- Detaillierte Kosten - / Nutzen Analysen
- Motivationssteigerung und erhöhte Zufriedenheit bei Ihren Mitarbeitern durch proaktive Beratung
- Verbessertes Imagebild der gesamten IT
- Verlässliche Support Qualität; Projektingenieure stehen Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung
- Profitieren Sie von unsere Erfahrung im professionellen Umgang mit anspruchsvollen Anwendern
- Statistische Erhebungen bezüglich Bearbeitungsaufwand, Schulungsbedarf und Regelmäßigkeiten bei Hard- oder Softwareproblemen
- Kontrollmöglichkeit der Funktionalität und Nutzung der eingesetzten Softwareprodukte

Gerne unterbreiten wir Ihnen hierzu ein Angebot:

Sabine Maier <smaier@fum.de>

+49-731-1551-425

FRITZ & MACZIOL GmbH

Software, Systeme und Dienstleistungen

Hörvelsinger Weg 17

89081 Ulm, Germany

www.fum.de

zkg@fum.de

+49-731-1551-0