

# Mit VISION in die ZUKUNFT

Innovation und Kundenmehrwerte  
DIGITAL stärken



Projekt:

## Einführung Helpdesk mit Service Konzept

PROJEKTINFO – Mittelständisches Systemhaus mit ca. 200 Mitarbeitern

Projekt:

# Einführung Helpdesk mit Service Konzept

## UNTERNEHMEN

- Mittelständisches Systemhaus mit ca. 200 Mitarbeitern

## HERAUSFORDERUNGEN

- Steigende Kundenanforderungen an Managed Services mit garantierten SLA's und hoher Verfügbarkeit
- Unterschiedlichste Vertragsarten und Vertragstypen
- Unklare Verantwortungsbereiche in der Technik und im Service
- Fallende Margen im Hardware-Geschäft
- Keine klare Service-Produktbeschreibung für Vertrieb und Technik

## MASSNAHMEN

- Analyse der Kundenanforderungen und vorhandenen Verträge
- Workshop mit den Mitarbeitern aus der Technik und Bildung von Arbeitsgruppen
- Entwicklung und Beschreibung von Service&Support- sowie Managed-Services-Verträgen mit Kalkulationsmodellen
- Implementierung einer Helpdesk-Lösung mit Prioritäten und Abrechnungsmodell
- Training der technischen Mitarbeiter zu Kundenorientiertem Verhalten und ITIL
- Implementierung Vertrags-Datenbank zur Verwaltung der Service Verträge integriert ins CRM

## ERGEBNISSE

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch Verringerung der offenen Tickets und Erhöhung der Qualität
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit durch klare Aufgabenzuordnung und Verantwortung
- Signifikante Steigerung der Dienstleistungs-, Service&Support- und Managed-Service-Umsätze und damit einhergehend auch des Deckungsbeitrages
- Service- und Lösungsorientierter Vertrieb