

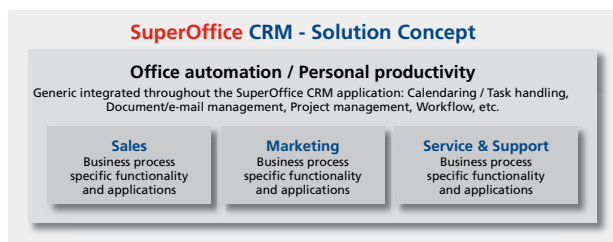
# SuperOffice Service & Support für den Kundenservice

## SuperOffice CRM

SuperOffice Service & Support ist ein Teil unseres SuperOffice CRM Produktportfolios, das Geschäftsprozesse und Funktionalitäten innerhalb persönlicher Produktivität, Marketing, Vertrieb, Service & Support und Management abdeckt.

## Systemvoraussetzungen

Technische Dokumentationen finden Sie unter [www.superoffice.de](http://www.superoffice.de)



Die SuperOffice CRM Lösungen sind in Europa führend und werden von mehr als 11.000 Unternehmen genutzt, um sämtliche kundenorientierte Geschäftsprozesse zu unterstützen, zu automatisieren und zu verbessern. Um weitere Informationen über andere SuperOffice Produkte zu erhalten, besuchen Sie unsere Webseite unter [www.superoffice.de](http://www.superoffice.de) oder wenden Sie sich an eine SuperOffice-Niederlassung oder einen SuperOffice Partner in Ihrer Nähe.

### Headquarters

SuperOffice ASA  
Tlf: +47 23 35 40 00  
[www.superoffice.com](http://www.superoffice.com)

### Sweden

SuperOffice Sweden AB  
Tlf: +46 8 522 33 800  
[www.superoffice.se](http://www.superoffice.se)

### Netherlands

SuperOffice Benelux B.V.  
Tlf: +31 73 6 919191  
[www.superoffice.nl](http://www.superoffice.nl)

### Denmark

SuperOffice Danmark A/S  
Tlf: +45 70 10 22 01  
[www.superoffice.dk](http://www.superoffice.dk)

### United Kingdom

SuperOffice Software Ltd.  
Tlf: +44 870 770 3000  
[info@superoffice.co.uk](mailto:info@superoffice.co.uk)

### Norway

SuperOffice Norge AS  
Tlf: +47 23 35 40 00  
[www.superoffice.no](http://www.superoffice.no)

### Germany

SuperOffice Germany GmbH  
Tlf: +49 231 75 860  
[www.superoffice.de](http://www.superoffice.de)

### Switzerland

SuperOffice Team Brendel AG  
Tlf: +41 061 338 3737  
[www.superoffice.ch](http://www.superoffice.ch)



[www.superoffice.no](http://www.superoffice.no)

# SuperOffice Service & Support für den Kundenservice



**SuperOffice®**

# SuperOffice Service & Support für den Kundenservice

Der Kundendienst eines Unternehmens ist die wichtigste Schnittstelle zu den Kunden von heute und morgen. Den Kunden einen guten Telefonsupport zu bieten, ist ressourcenintensiv und kostspielig. Unternehmen, die Supportanfragen nicht mehr telefonisch, sondern über das Internet beantworten, erreichen eine schnellere Beantwortung und sparen Zeit und Kosten.

Mit SuperOffice Service & Support können sämtliche Anfragen von Kunden 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr beantwortet werden – unabhängig davon, ob sie per Telefon, E-Mail, Internetformular oder Fax eingehen.

Es ist wichtig, dass allen Supportanfragen nachgegangen wird und keine Fragen, z. B. in privaten Mailboxen, unbeantwortet bleiben. Die Kunden möchten in der Lage sein, ihren Fall „im System“ zu verfolgen und erwarten regelmäßig Informationen über Status und Dauer der Antworten / Lösungen.

## „Self-Service“ (0 Line)

Im internetbasierten Kundencenter können sich Kunden ganz einfach selber helfen. Dort befinden sich Informationen über jeden Kunden, seinen Anfragestatus, seine Unternehmens- sowie die Kaufhistorie, offene Posten etc. Diese Informationen werden kontinuierlich aktualisiert, so dass der Kunde auf dem Laufenden bleibt und immer aktuelle Antworten auf seine Fragen findet. Der Kunde kann eigene Informationen aktualisieren, wie z. B. eine neue Adresse oder Telefonnummer eingeben, sich in einen Mailingverteiler eintragen oder Nachrichten verschicken.

## AutoFAQ (Häufig gestellte Fragen)

FAQ ist eine zweckbestimmte Datenbank, die alle relevanten Fälle enthält, sowie bereits im Vorfeld beantwortete Fragen oder Tipps, die das Unternehmen gerne veröffentlichen möchte. FAQ beinhaltet eine Suchmaschine, die dem User bei der Suche nach ähnlichen Sachverhalten auf der Grundlage von Stichwörtern, Branchen, etc. behilflich ist.

## Verbesserte Formulare

Die Erstellung eines Tickets sollte so einfach wie möglich sein. Je mehr Informationen zur Verfügung stehen, desto besser. Eine Anpassung an die Bedürfnisse aller IT-Abteilungen ist möglich, so dass Formulare mit einem Produktportfolio oder Dienstleistungsverträgen übereinstimmen.

## Dokumentation

Unterlagen und Materialien wie Release Notes, Bedienungsanleitungen und Bugs / Fixes können leicht öffentlich zugänglich gemacht werden.

## Downloadbereich

Hier können Kunden sich eigenständig neue Versionen von Produkten herunterladen und erhalten so einen Überblick, welche Versionen sich in der Testphase oder noch in der Entwicklung befinden.

## Support (1st Line)

Die Supportabteilung erhält Fehlermeldungen, Benutzeranfragen, Änderungswünsche sowie Service- und Beratungsaufträge. Die Anfragen können über die ‚0 Line‘, das Telefon, per E-Mail, SMS, Instant-Messaging, Fax oder Post empfangen werden. Die Abteilung muss sicherstellen, dass die Wartungsverträge und Abkommen mit den Kunden eingehalten werden. Sobald ein neues Ticket erstellt worden ist, erhält der Kunde automatisch eine Bestätigung sowie eine Ticketnummer. Auf diese Weise kann der Kunde sein Ticket von der eigenen Webseite aus verfolgen. Die gesamte Ticketkommunikation, sowie alle Aktivitäten, werden aufgezeichnet und damit die Entwicklung dokumentiert.

## Sinnvolle Zuweisung

Neue Tickets werden an die Supportmitarbeiter nach benutzerdefinierten Regeln verteilt. Dies kann auf inhaltlichen Stichwörtern oder Kriterien wie Geographie / Sprache, Arbeitsauslastung, Effizienz, Produktgruppen oder auf einer Kombination basieren. Eine entsprechende Verteilung ermöglicht eine effizientere Ressourcennutzung und minimiert die Anzahl der Tickettransfers. Sollte ein Mitarbeiter nicht da sein, werden die Tickets automatisch an Kollegen weitergeleitet.



### **Eskalation / Priorisierung (SLA)**

Individuelle Eskalationsroutinen können auf SLA basierend pro Anwender oder Anwendergruppe mit einer SMS-Benachrichtigung oder ähnlichem eingerichtet werden. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass kritische Probleme im Zeitraum der vereinbarten Deadline behandelt werden.

### **Ticket-Management**

Nachdem ein Ticket registriert wurde, erhält der Kunde eine Bestätigung. SuperOffice Service & Support verschafft Mitarbeitern einen Überblick, in welchem Maße der Kunde in das Produkt eingebunden ist, z. B. über Kontaktpersonen, Konfigurationen, Produktversionen, Testversionen, SLA-Agreements oder offene bzw. geschlossene Tickets. Supportmitarbeiter können sowohl auf die FAQ-Datenbank als auch auf die gesamte Ticket-Datenbank zugreifen, um ähnliche oder identische Tickets zu suchen. So wird eine wiederholte Bearbeitung bereits abgeschlossener Fälle vermieden. Sämtliche, zwischen Kunden und Mitarbeitern, stattfindende Kommunikation wird in einem Fragebogen erfasst und in einem bereits bestehenden Ticket gespeichert. Sollte noch kein Ticket bestehen, wird eins angelegt. Somit ist die gesamte Historie auf einen einzigen Blick leicht zu erkennen und die Kunden können über die Webseite jederzeit Kommentare hinzufügen. Die Supportmitarbeiter entscheiden bei jeder Anfrage, auf welche Nachrichten der Kunde zugreifen und welche Inhalte er lesen darf. Dadurch besteht die Möglichkeit, interne Kommunikation zu verbergen, während Antworten auf Anfragen im Kundencenter veröffentlicht werden können. Arbeitsvorgänge lassen sich einfach weiterleiten, wenn ein Mitarbeiter sich ausgeloggt oder das Unternehmen verlassen hat.

### **Dokumentvorlagen zur Beantwortung**

Service-Manager haben die Möglichkeit eine Dokumentenvorlage zu erstellen, um Kundenanfragen schneller zu beantworten und so die tägliche Effizienz des Services zu steigern. Bei der Verwendung von Dokumentenvorlagen findet der Mitarbeiter alle verfügbaren und relevanten Informationen bereits fertig ausgefüllt vor, so dass er lediglich die „neuen“ Informationen hinzufügen muss.

### **SuperOffice E-Mail Marketing (optional)**

SuperOffice Service & Support enthält eine Veröffentlichungsfunktion, mit der Informationen entweder an alle oder nur an eine Auswahl von Kunden gesendet werden können. Außerdem besteht die Möglichkeit, ein Response-Element einzubauen oder

die Reaktion auf das Mailing zu messen. Diese Funktion kann für Einladungen, Nachrichten, kritische Fehler / Korrekturen etc. verwendet werden.

### **FAQ Verwaltung**

Informationen können einfach von zuständigen Mitarbeitern in die FAQ Datenbank eingegeben werden. Man kann nach Branchen, Produkten und Problemen gliedern, um die Suche zu erleichtern.

### **Berichterstattung**

SuperOffice Service & Support beinhaltet einen hochentwickelten Berichtsgenerator sowie benutzerdefinierte Reports, um den Ticketfluss zu kontrollieren. Dies ermöglicht eine einfache Übersicht über die Anzahl der Tickets, offene Tickets, eskalierte Tickets pro Person, pro Abteilung oder für das gesamte Unternehmen.

**Bemerkungen: Kundenwebseiten.** Der Kunde kann eigene Informationen aktualisieren, wie z. B. eine neue Adresse oder Telefonnummer eingeben, sich aber auch in einen Mailingverteiler eintragen oder Nachrichten verschicken.

