

# MobileDesk

Reagieren Sie unterwegs auf Anfragen und halten Sie Ihr Serviceversprechen ein

Durch die Digitalisierung erleben Kunden heute schnellere Serviceleistungen als noch vor einigen Jahren. Damit steigt die Erwartung an die Verfügbarkeit von Services. Für die Einhaltung von Lösungszeiten gelten dabei oft strenge Service-Levels. Wird die Serviceorganisation dem hohen Anspruch nicht gerecht, drohen teilweise sogar Vertragsstrafen. Eine Herausforderung angesichts dünner Personaldecken. Günstig ist es in dieser Situation, wenn Fachkräfte auch mobil im Einsatz sind – zum Beispiel in Bereitschaftsdiensten.

Mit MobileDesk reagieren Servicemitarbeiter auch unterwegs schnell auf wichtige Anfragen und können überall produktiv arbeiten. Das beschleunigt die Prozesse im Service und unterstützt das Unternehmen im Wettbewerb.

## Einfache Nutzung

Servicemitarbeiter rufen MobileDesk einfach über ihr mobiles Endgerät auf und melden sich mit ihren Benutzerdaten an. Über ihren Arbeitstisch oder die Warteschlange greifen sie auf alle anstehenden Vorgänge zu, die für sie relevant sind. Jede neue Anfrage ist sofort auch auf dem mobilen Gerät abrufbar.

## Direkte Benachrichtigung

Schnelle Informationen über Statusänderungen sind ein wichtiger Faktor für die Einhaltung strenger SLAs. Mit MobileDesk Push Notifications sind verantwortliche Mitarbeiter oder Führungskräfte auch unterwegs sofort über wichtige Neuigkeiten, Aufgaben oder Eskalationen informiert.

## Schnelle Bearbeitung

Hat der mobile Kundendienstmitarbeiter einen Auftrag erledigt, kann er seine Tätigkeiten sofort in der App dokumentieren. So bleibt das zentrale System stets aktuell. Um hier schnell und effizient arbeiten zu können, lassen sich die Dialoge für MobileDesk auf die Bedürfnisse mobiler Nutzer anpassen.

## Komfortable Suche

Die Suchfunktion im MobileDesk erlaubt es, Serviceinformationen wie Kunden-, Produkt- oder Vorgangsdaten auch unterwegs unkompliziert zu finden. So lassen sich benötigte Informationen wie z.B. eine Produktnummer schnell abrufen.

## Die Vorteile

### SLAs leichter einhalten

Reduzieren Sie das Risiko, SLAs zu brechen, durch direkte Informationen über dringende Aufgaben oder Eskalationen auf dem Smartphone der Verantwortlichen.

### Zeit sparen bei der Dokumentation

Ersparen Sie sich das lästige Nachtragen von Einsatzberichten am Arbeitsplatz. Durch die zügige Vorort-Erfassung im MobileDesk.

### Mehr Flexibilität bieten

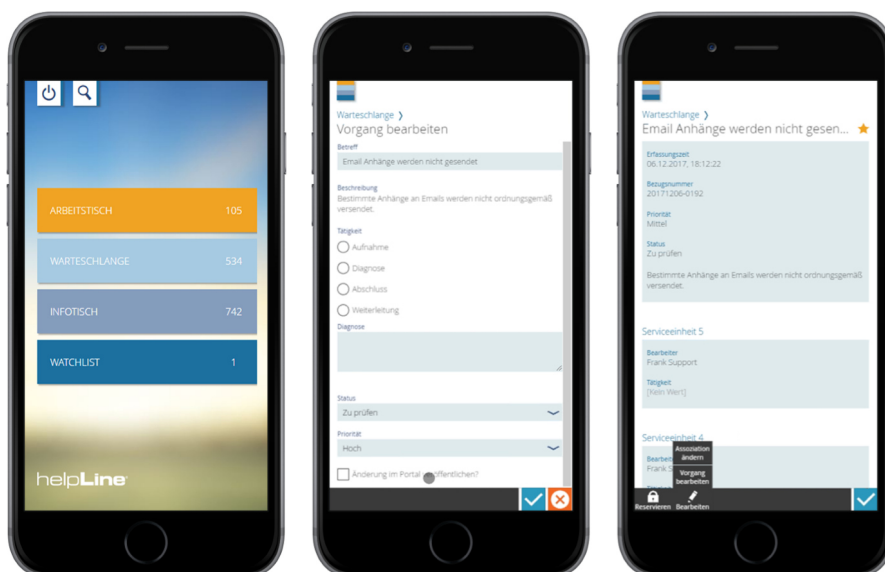
Genießen Sie als Mitarbeiter im Bereitschaftsdienst mehr Freiheit – über MobileDesk können Sie auch unterwegs jederzeit in wichtige Aufgaben einsteigen.

### Kundeninformationen unterwegs nutzen

Sparen Sie Zeit für Recherche und Rückfragen nach Kundendaten von unterwegs durch die komfortable Suchfunktion im MobileDesk.

### Blieben Sie handlungsfähig

Informieren Sie sich auch unterwegs umfassend zu Vorgängen und Produkten – so reagieren Sie bei Bedarf sofort.



Schnell und einfach auf dem mobilen Gerät arbeiten