

# Serviceware Service Management Software

Digitalisieren Sie Ihre Prozesse in Kundenservice und Shared Service Centern

Für guten Service braucht man Zeit: Zeit für den Kunden. Zeit für Kommunikation, Zeit für Recherche. Nutzen Sie Serviceware, um sich und Ihren Servicemitarbeitern mehr Zeit zu verschaffen. Zeit für guten Service. Die Software nimmt Ihnen zeitraubende Routineaufgaben ab. Und das im gesamten Service-Prozess – von der Anfrage im Service Center über den Vororteeinsatz beim Kunden bis hin zur Abrechnung und Auswertung der Leistung.

## Für den Kunden da sein

Begeistern Sie Kunden mit Ihrem Service! Ob Beschwerde, Anliegen, Lob oder Informationsanfrage – in Serviceware bündeln Sie die gesamte Kommunikation. Beschwert sich der Kunde häufig? Steht ein Termin mit ihm an? Ihr Service-Mitarbeiter ist sofort im Bilde. Die beste Voraussetzung für individuellen Service, der Kunden glücklich macht.

## Übersicht auf den ersten Blick

In seinem individuellen Serviceware Cockpit startet jeder Berater perfekt in den Job. Was ist wichtig? Wo sind heute die Knackpunkte?

Mit Serviceware weiß jeder Bescheid. Und hat dank Steuerung über Serviceware Workflows immer sofort die richtigen Aufgaben auf dem Tisch.

## Service-Prozesse im Griff

Mit Serviceware steuern Sie Ihre Prozesse anhand individueller Service Level Agreements. Die Software warnt Service-Agenten oder Führungskräfte, sobald es nicht richtig läuft. So ist der Kunde schnell wieder glücklich. Sehen Sie eine Möglichkeit den Prozess zu verbessern, machen Sie es! Schnell und einfach. Denn Serviceware Workflows können Sie komfortabel an Ihren Bedarf anpassen.

## Kundenservice rund um die Uhr

Schön einfach für Ihre Kunden. Und für Sie: Setzen Sie mit dem Serviceware Portal neue Maßstäbe im Online-Service. Die wichtigsten Pluspunkte: Einfache Anfragen per Web, Lösungssuche im Self-Service und optionaler Shop. So schaffen Sie Top Ratings bei der Kundenzufriedenheit. Das zeigen Umfragen. Umfragen sind bei Ihnen



Abb. 1: Effizienter Service mit Serviceware = mehr Zeit für Ihre Kunden

## Die Vorteile

### Einzigartige Usability

Ob Desktop App, Web oder mobiler Zugriff – über moderne Standardtechnologien unterstützt helpLine jeden IT-Service-Mitarbeiter optimal.

### Mehr Kundenzufriedenheit

Machen Sie Ihre Kunden glücklich: Die Zufriedenheit der Kunden steigt mit Serviceware. Im Schnitt um 19 %.

### Deutliche Zeitersparnis

Mit Serviceware sparen die Service-Agenten viel Zeit bei langwierigen Routineaufgaben, im Service Center ebenso wie im mobilen Kundendienst.

### Beschleunigte Prozesse

Der gesamte Serviceprozess läuft mit Serviceware automatisch in den richtigen Bahnen.

### Erhöhte Effizienz

Intuitive, für den Nutzer optimierte Lösungen beschleunigen die Arbeit im Service.

### Gesteigerter Gewinn

Stellen Sie Serviceleistungen vollständig und schnell in Rechnung. Ohne Mehraufwand. Allein das bringt 12 % mehr Gewinn.

Riesenprojekte? Das muss nicht sein. Fragen Sie Ihre Kunden über das Serviceware Portal. Schön einfach.

### Field Service Management auf Knopfdruck

Sparen Sie Zeit und schicken Sie gleich den richtigen Mitarbeiter zum Kunden. Der einzigartige Serviceware Algorithmus errechnet optimale Pläne und Routen. So gewinnen Sie pro Mitarbeiter 15 wertvolle Stunden im Monat.

### Immer am Ball im Kundendienst

Dank Service App haben Außendienst-Mitarbeiter ihre Aufgaben und Informationen unterwegs buchstäblich in der Hand. Änderung am Einsatzplan nötig? Kein Problem. Per App ist der Field Service sofort up-to-date – inklusive Routenplanung.

### Einsatz beendet – Leistungsbericht schon in der Buchhaltung

Lassen Sie schneller abrechnen! Die Serviceware App pusht die Leistungsnachweise Ihrer mobilen Agenten direkt in

die Zentrale. Kein langwieriges Nach Erfassen, kein Stress mit der Buchhaltung. Ihr CFO weiß das zu schätzen. Denn: Ein schnellerer Abrechnungszyklus bringt mehr Gewinn für Ihr Unternehmen. Wie das funktioniert? Ganz einfach. Serviceware ist ein Teamworker. Und arbeitet mit Ihrer Abrechnungs-Software zusammen.

### Erfolgszahlen präsentieren

Sehen Sie sofort, wenn Aufgaben im Service nicht rechtzeitig fertig werden? Kennen Sie die Zeiten mit den meisten Anfragen? Als Verantwortlicher im Service müssen Sie wissen, was gerade läuft. Serviceware zeigt Ihnen die Antworten. Und nicht nur das. Das intelligente Berichtswesen lässt keine Frage offen. Denn Business Intelligence mit Serviceware bietet beides: Die Software bringt wichtige Kennzahlen fix und fertig mit. Und sie bietet Werkzeuge, um eigene zu gestalten.

### Die Serviceware Module:

#### Customer Service Management

- Aufnahme von Kundenanfragen aller Art
- E-Mail-Integration
- Telefonie-Integration
- Workflows für das Ticketing
- Templates und Vorlagen
- Warnungen und Eskalationen
- Self-Service Portal
- Wissensdatenbank
- Webshop für Kunden
- BI Center zur Steuerung der Service-Prozesse

#### Field Service Management

- Einsatzplanung
- Routenplanung
- Dienst- und Schichtplanung
- Skill Management
- Field Service App
- Digitale Service-Berichte

Weitere Informationen rund um Serviceware finden Sie auf [www.serviceware.de](http://www.serviceware.de).

Oder Sie melden sich einfach direkt bei uns unter +49 (0)6434 930 76-0 oder [kontakt@serviceware.de](mailto:kontakt@serviceware.de)!

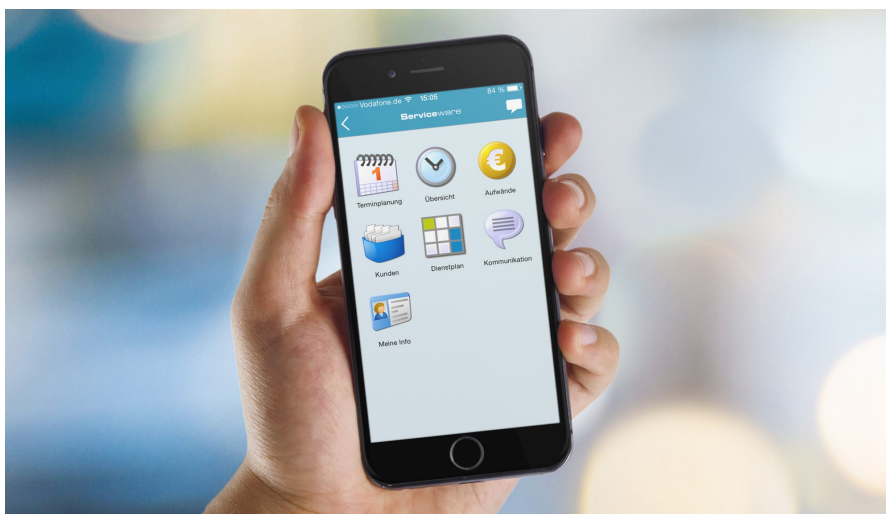


Abb. 2: Halten Sie Ihren Kundendienst per Serviceware App immer auf dem Laufenden!