

ConSol Success Story

CONSOL CM IM IT-SUPPORT




Kunde
Orchestra Service GmbH

Branche
IT-Dienstleister

Webseite
www.orchestra.de

Lösung
ConSol  CM


Überblick
Seit 1998 Werkzeug der Hotline für die Orchestra-Datenmanagement-Lösungen: ConSol  CM

- Nutzenaspekte**
- Unterstützung bei der Einhaltung von SLAs
 - Prozesssicherheit trotz Arbeit an mehreren Standorten
 - Zufriedene Kunden


Orchestra-Hotline: Kundenservice großgeschrieben


Der IT-Dienstleister Orchestra hat sich auf einen Bereich spezialisiert, der für die meisten Unternehmen von existenzieller Bedeutung ist: **Datenmanagement-Lösungen**. Neben dem Vertrieb entsprechender Hard- und Software bietet das Unternehmen europaweit auch umfangreichen Support an. In der eigens eingerichteten Hotline erhalten Kunden bei allen Fragen und anstehenden Problemen technischen Support.


Technisches Equipment der Hotline, deren **Mitarbeiter an verteilten Standorten innerhalb Europas** sitzen: die webbasierte Software ConSol  CM, die dafür sorgt, dass sämtliche Support-Anfragen zentral aufgenommen, schnell verteilt und bearbeitet werden.

"Neben unserem Expertenteam ist ConSol  CM ein sehr wichtiger Grund für unsere **hohe Kundenzufriedenheit.**"

*Dietmar Ulrich,
Geschäftsführer Orchestra GmbH*

Die 30 zertifizierten Hotline-Mitarbeiter nehmen die eingehenden Anfragen der rund 200 Vertragskunden über ConSol  CM auf. Beim Erstkontakt wird in der Software über ein Web-Formular ein neuer Datensatz, ein sogenannter *Call*, generiert. In diesem werden **alle** weiteren relevanten **Arbeiten dokumentiert** und protokolliert.

Schritt für Schritt werden die **Arbeitsprozesse** in ConSol  CM **abgebildet** und transparent gemacht. Alle Hotline-Mitarbeiter haben ständig den Überblick darüber, wer welche Anfrage betreut und mit welchem Erfolg Probleme bearbeitet wurden. Kommunikation und Abläufe in der Hotline funktionieren trotz räumlicher Trennung der Mitarbeiter reibungslos.

Auch für die **Einhaltung der Service-Level-Agreements (SLAs)** ist ConSol  CM ein wichtiges Werkzeug. Über spezielle Workflows werden die eingehenden Anfragen priorisiert – denn die Palette der Orchestra-Wartungsverträge reicht von "pro Anfrage" bis hin zu einem "Premium-Paket" mit einer Reaktionszeit von maximal 30 Minuten.

Alles in allem: **perfekter Kundenservice** seit 1998.

