

Den Service im Griff: sSC subkom Support Control

Ist der Support Ihrer Produkte und Dienstleistungen für Sie ein kritischer Erfolgsfaktor? Sie möchten Ihre Service-Prozessen so optimieren, dass Sie durch reibungslose Abläufe Ihren Kunden eine ausgezeichneten Service bieten? Suchen Sie nach einer Lösung, mit der Sie Ihren Supportaufwand optimieren, weil Sie Ihre Supportprozesse optimal abbilden können?



Unsere Softwarelösung ist gemeinsam mit Praktikern entwickelt und zur Einsatzreife gebracht worden. Durch die hohe Anpassbarkeit unser Lösungen gelingt unseren Kunden ein besonders gewinnbringender Einsatz.

Suchen Sie nach einer Standard-Software, die sich an Ihre Supportprozesse anpasst und nicht umgekehrt? Sie haben individuelle oder branchenspezifische Bedürfnisse, Sie sind sich aber darüber im Klaren, dass eine Spezialentwicklung eines Supportsystems – im eigenen Hause oder durch einen Anbieter – zu aufwändig ist und sie hinsichtlich der Weiterentwicklung und Wartbarkeit in die Sackgasse führt.

Und ganz wichtig: Diese Flexibilität wird durch Konfiguration und nicht durch individuelle Programmänderungen erzielt: Ihr sSC-Programm bleibt das Standardprogramm, das ohne Mehraufwand gewartet wird und von zukünftigen Standard-Funktionserweiterungen profitiert.

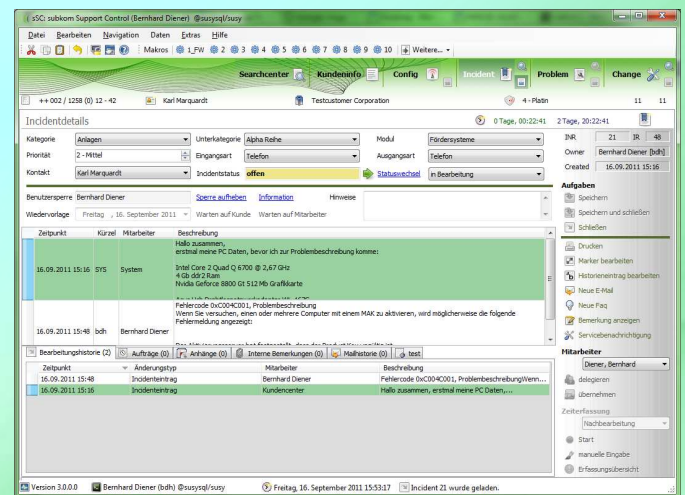
Mit sSC haben Sie die besten Chancen, dass Sie in einer Standard-Software ihre Prozesse abbilden.

✓ **Workflows:** Mit sSC können Sie an vielen Stellen automatische Prozesse auslösen, E-Mails schreiben, Dokumente ausdrucken, automatische Datenbankänderungen vornehmen, beliebige Fremdprogrammme und Scripts starten. Das können Sie bei ca. 50 verschiedenen Situationen (Zustandsänderungen der Tickets, Ablauf oder drohendem Ablauf von Reaktionszeiten, Fehlerbehebungszeiten, ...) abhängig von Service-Levels, von Ticketkategorien und von vielem mehr. Wir analysieren mit Ihnen zusammen, welche Prozesse in dieser Weise automatisierbar sind und richten diese "Workflows" mit Ihnen ein.

✓ **Datenschema:** Sie können selbst festlegen, welche Informationen Sie für Kunden und Tickets benötigen, Sie können jederzeit individuelle Masken mit neuen Feldern anlegen, wobei sich die Datenbankdefinitionen entsprechend erweitern.

✓ **Wording/Sprache:** Bei Ihnen im Betrieb heißt es aber nicht Tickets sondern Calls oder Incidents oder Anfragen oder Reklamationen. In unserem System können Sie alle Bezeichnungen in Ihre Supportsprache übersetzen.

Und ganz wichtig: Diese Flexibilität wird durch Konfiguration und nicht durch Programmänderungen erzielt: Ihr sSC bleibt das Standardprogramm, das ohne Mehraufwand gewartet wird und von zukünftigen Standard-Funktionserweiterungen profitiert.



Wir haben als Entwickler viele Jahre selbst mit im Support einer sehr supportintensiven Firma mitgewirkt, haben die Supportprozesse analysiert und bei der Entwicklung eines Supportprogramm viel über die Programmmöglichkeiten nachgedacht. Wir wissen um die Probleme an den Schnittstellen zwischen Hotline und Kunden, zwischen Hotline und Experten und vor allem zur Entwicklung. Wir wissen, welche Prozesse man automatisieren kann und wo Zeit eingespart werden kann.

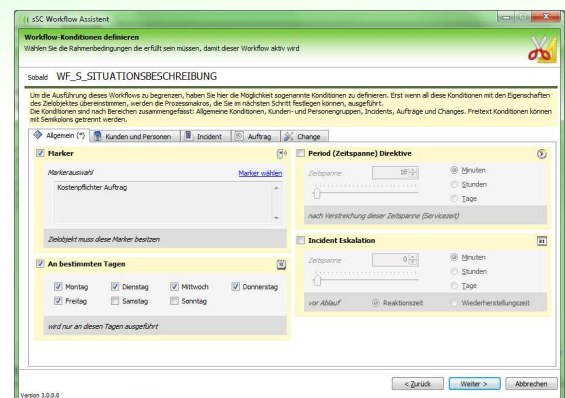
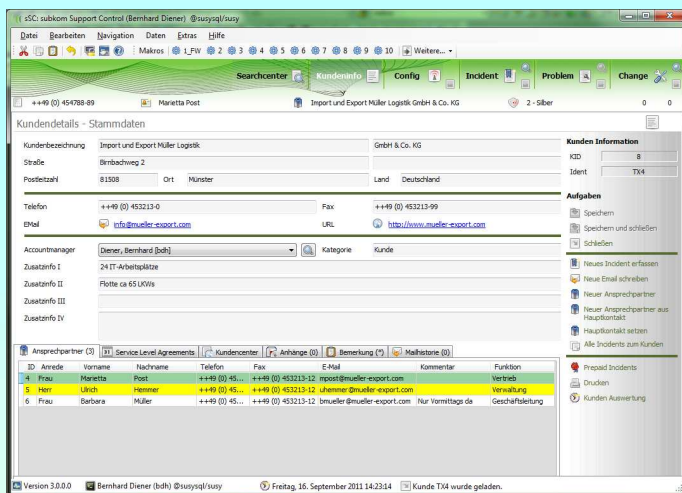


Foto oben: ITIL Foundation Certificate by Tijmen Stam, (CC-SA-BY2.5)

Sie können Ihre gewohnten Arbeitsabläufe beibehalten – passen Sie sSC: subkom Support Control an Ihre Abläufe an und machen Sie sich die Arbeit so einfach und effizient wie möglich.

Durch die strukturierten Bearbeitungsprozesse von sSC: subkom Support Control reduzieren Sie Eskalationen und Durchlaufzeiten auf ein Minimum. Eingehende Tickets werden mit dem Kunden-Stammdatensatz verknüpft. In den Stammdaten sind die wichtigsten Systemdaten hinterlegt. Der bearbeitende Mitarbeiter erkennt so die jeweilige Konfiguration und kann schneller Lösungen finden.

Mehrere Mitarbeiter können ohne Reibungsverluste zusammenarbeiten. Anfragen können beispielsweise den Fachangestellten direkt delegiert werden. Sie haben jederzeit einen Überblick über offene wie auch bereits erledigte Tickets.

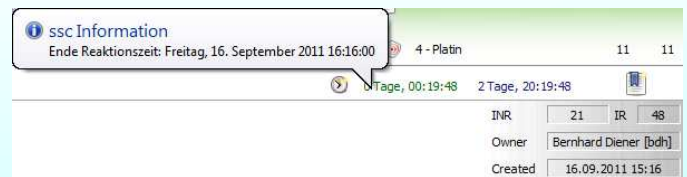


Ihr Support bearbeitet die Anfragen je nach Priorität, die Sie selbst bestimmen oder mit dem Kunden vereinbaren. Vordefinierte Workflows erleichtern und vereinheitlichen die Bearbeitung bis zum erfolgreichen Abschluss. Dabei dokumentiert das System sämtliche Bearbeitungsvorgänge. So sind alle Eintragungen jederzeit in der Historie nachvollziehbar.

Einfache Anfragen können automatisch gelöst werden, z.B. durch den automatischen Versand von Benachrichtigungen oder Aufträgen (auch per E-Mail= an beteiligte Personen. Somit müssen sich Ihre Mitarbeiter nicht mit wiederholenden Routineaufgaben beschäftigen und können so Ihre Effizienz steigern.

Das integrierte Zeit- und Aufwandserfassungssystem ermöglicht es, die durchgeführten Tätigkeiten auszuwerten oder zu fakturieren.

Mit der praktischen SLA-Anzeige im Ticket haben Sie die vereinbarten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten stets im Blick. Außerdem können Sie individuelle Benachrichtigungen konfigurieren, und Ihr Eskalationsmanagement frei gestalten.



Unsere Lösung auf einem Blick:

- ✓ Einfache Bedienung und geringe Einarbeitungszeit
- ✓ Workflows und Makros bilden Ihre Prozesse ab
- ✓ Anpassbare Masken mit Ihren individuellen Daten
- ✓ Bearbeitungen sind nachvollziehbar mit der Historie
- ✓ Automatisierung einfacher, wiederkehrender Tickets
- ✓ Integrierte Wissensdatenbank mit Sendefunktionalität
- ✓ Customer-Self-Service mit dem Kundencentermodul
- ✓ Auftragsverfolgung für Mitarbeiter im Außendienst
- ✓ Leistungsfähiges Reportingsystem
- ✓ Offene Datenbankschnittstelle
- ✓ Individuelle Mitarbeiter-Profile
- ✓ Zeiterfassung bei kostenpflichtigen Tickets
- ✓ Erzeugung von Tickets durch eingehende E-Mails
- ✓ Multi-Language fähig

Technologie:

- ✓ Moderne Microsoft .NET Architektur mit C#
- ✓ Microsoft SQL Server 2008 (auch Express Variante)
- ✓ Server Microsoft Windows Server 2003, 2008
- ✓ Clients Microsoft Windows XP, Vista, 7, 8
- ✓ 64-bit fähig
- ✓ SAP Crystal Reports

Ihr Kontakt für weitere Details und Ansprechpartner für alle fachlichen Fragen:

Dr. Martin Fuchs, vertrieb@subkom.de

Microsoft, Windows, MS-SQL Server sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation. Crystal Reports ist eine Marke von SAP.