

Customer Meets Supporter - User Help Desk hinter den Kulissen



Der Kunde wählt eine Servicenummer. Er hat ein Anliegen oder eine Frage. Seine Erwartung ist, dass er schnell, freundlich und kompetent die gewünschten Informationen erhält. Customer Meets Supporter. Der eine hat sich wenig Gedanken gemacht über die Welt, die sein Anliegen annimmt. Der andere hat seine Welt perfekt strukturiert und organisiert. Question Meets Answer. Ein Paar, das wunderbar miteinander harmoniert.

Wie man das macht, weiß der Mannheimer Dienstleister TEMA Marketing. Hier findet täglich hoch spezialisierter Support statt. Unternehmen mit überwiegend technischen Produkten aus unterschiedlichen Branchen, in denen sie fast immer Marktführer sind, haben ihren Support zu TEMA outsourced. Sie treffen auf einen Lösungsanbieter für integriertes und wertorientiertes Kunden-Kontaktmanagement.



Blick ins Service Center

Service Excellence

Der anrufende Kunde ahnt nicht, welche Welt er betritt, die straff auf ihn ausgerichtet ist: Der Supporter erwartet ihn hochkonzentriert, das Headset – je nach persönlichem Gusto – monaural oder binaural, alle Systeme um ihn herum online, zwei Bildschirme, Dokumentenhalter wohl sortiert und Wallboard zur Beobachtung des Traffics fest im Blick. Der Kunde "betritt" den Support, nachdem ihn ein kurzes akustisches Signal über Headset ankündigt und er eine Sekunde später automatisch verbunden ist.



Trainingsinstitut - Seminarraum

Und jetzt gilt's: Hinhören, Namen merken, Situationsbeschreibung gedanklich erfassen, Datenbankabfrage starten, um sich die Kundenhistorie zu vergegenwärtigen, parallel dazu die verschlagwortete Wissensdatenbank oder F&Q-Liste mit dem Schlagwort füttern, das das Kundenanliegen perfekt trifft. Multi-

tasking ist gefragt. **Support Meets Quality.** Damit der Supporter den Kunden so empfangen kann, wird seine Systemlandschaft und Arbeitsumgebung von einem Spezialistenteam betreut, das Knowledgemanagement, Technikplattform, Anrufrouting und Prozessorganisation perfekt beherrscht. Für jeden Support werden Service-Level-Agreements mit den Geschäftspartnern vereinbart. Daher haben alle Supporterteams Zugriff auf Reports, die Peaks, Wartequue-Frequenz und Wartedauer ausweisen und nach Longest-Idle-Prinzip die Inanspruchnahme der Supporter belegen.

Multichannel

Support bei TEMA Marketing bedeutet neben Kommunikation aber ebenso Fax- und eMail-Management und Webanfragen. Die Kundenmentalität entscheidet über den favorisierten Weg zum Supporter. Auch hier trifft der Kunde auf organisiertes Reaktionsmanagement. Und der Supporter respektiert, dass der vom Kunde eingeschlagene Weg

der Kontaktaufnahme auch der ist, auf dem er die Antwort erhält. Natürlich hilft auch hier die Knowledgebase mit Textbausteinen. Aber die Komplexität so mancher Anfrage setzt individuelle Texte voraus.

Über das angeschlossene Trainingsinstitut von TEMA Marketing werden daher Fachspezialisten mit IT-Background auch zu Kommunikationsspezialisten im Kundendialog ausgebildet.

Service-Performance

Störmeldungen, Aufträge, Anfragen und Bedürfnisse des Kunden, die der Supporter nicht lösen kann oder für die er nicht in der Lösungs- bzw. Bearbeitungsverantwortung steht, werden als Tickets an verantwortliche Bearbeitungsinstanzen weitergeleitet. Im Second-Level und Backoffice erhält der Supporter für alle Fragen Unterstützung, die sich die Geschäftspartner selbst vorbehalten. **Supporter Meets Supporter.** Ein wertvoller Wissenstransfer in beide Richtungen. Nach Validierung der jeweiligen Lösung auf Vollständigkeit und Anwendbarkeit informiert der Supporter den Kunden. Das Ticket wird geschlossen.

Während des gesamten Vorgangs erfolgt penibles Trouble-Ticket-Monitoring mit Überwachung auf termingerechte Erledigung und Eskalationen.

80% aller Anfragen von Kunden sind erfahrungsgemäß Sofortlösungen von Standard-szenarien. Problem- und Anfrageanalysen mit Kategorisierung und Priorisierung ge-



TEMA Marketing, Dynamostraße, Mannheim

ben den Geschäftspartnern von TEMA Marketing wichtige Erkenntnisse zu Produkten und Leistungen.

Finest Support

Für die Supporter von TEMA Marketing ist Support dann vom Feinsten, wenn es während des Telefonats auch noch heißt: **PC Meets PC** und via Netviewer oder PC-Visit Bildschirmhalte parallel gesehen oder gemeinsam bearbeitet werden können. Hier sagt der Supporter nicht, was der Kunde machen soll, sondern er tut es für seinen Kunden auf dessen System. Gemeinsames Ausfüllen anspruchsvoller Formulare erspart dem Kunden so den Weg zu einem Sachbearbeiter.

Multilingualer Support

Da sich auf der Referenzliste von TEMA Marketing internationale Unternehmen befinden, die auch ihre Kunden aus anderen europäischen Ländern qualitativ höchsten Standard bieten möchten, können Kundengespräche in 15 Sprachen geführt werden. Dazu die Geschäftsführerin von TEMA Marketing, Ute Will-Ellinghaus: "Unsere international ausgerichteten Kunden haben sich noch vor 2-3 Jahren ihre Partner dezentral in den jeweiligen Ländern gesucht. Einheitliche Qualitätsstandards, Prozesse und Projektmanagement waren zeitaufwändig und teuer. Wir haben daher die Umkehr zu zentralen Lösungen unterstützt, indem wir Sprachen-Skills für 15 Sprachen mit Native Speakers anbieten. Die Qualitäts- und Rationalisierungseffekte, die davon ausgehen, bestärken unsere Geschäftspartner, diese strategische Ausrichtung permanent weiter auszubauen und Auslandsmärkte kommunikativ durch TEMA Marketing von Mannheim aus betreten zu lassen".



Ute Will-Ellinghaus

TEMA Gesellschaft für Marketing-Service mbH
Dynamostraße 15 · 68165 Mannheim
www.tema-marketing.de