

## Erfolgreiche Filial-Betreuung

- 5 x 12
- 6 x 14
- 7 x 24
- Helpdesk
- First-Level Support
- Second-Level Support
- Statistik
- Anpassung

# Erfolgreiche Filial-Betreuung

**Oft unterschätzt: Mit einer qualifizierten Filial-Betreuung können teure Vor-Ort Service-Einsätze reduziert oder sogar komplett vermieden werden.**

In unseren **nationalen** wie **internationalen** Helpdesk-Büros arbeiten nur Servicetechniker oder filialerfahrenes Personal. In jedem Land sind wir vor Ort vertreten und arbeiten immer in der entsprechenden **Landessprache**.

Jeder unserer Mitarbeiter kennt den Kunden, seine Hard- und seine Software.

Unser **Helpdesk Tool** in der **IMS** schafft eine klare Struktur – die **Erfahrung** unserer Mitarbeiter eine **hohe Qualität**.

Rund 88 Prozent aller eingehenden Probleme oder Fehlermeldungen können im First-Level Helpdesk erfolgreich gelöst werden.



# Erfolgreiches Datenmanagement

## Täglich statistisch auswertbar, immer transparent für den Kunden!

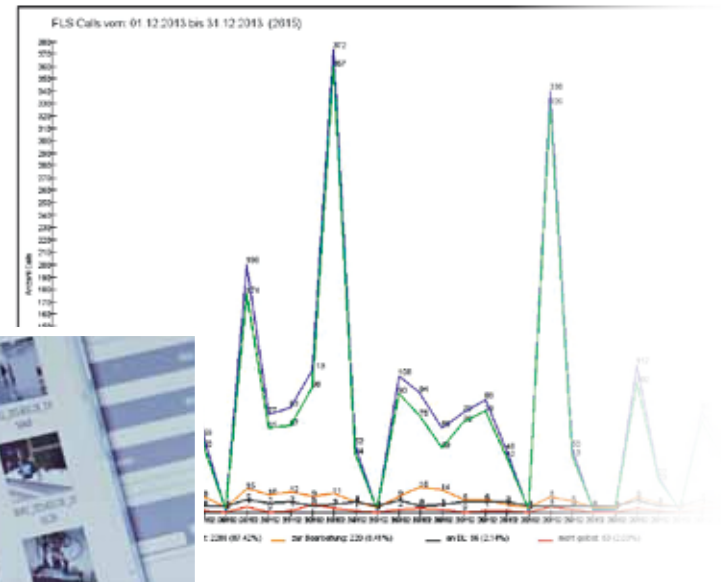
Durch den **standardisierten Aufbau**, die Einteilung in die Kategorie, die Fehlerbeschreibung und die Maßnahmen ist eine **detaillierte Auswertung** möglich.

Features, wie Filial-Stammdateninformationen, die Geräteausstattung der Filiale oder die Dokumentation der vor Ort Einsätze helfen dem Helpdesk-Personal sich ein **„Bild“ von der Filiale vor Ort** zu machen.

In der Auswertung kann bis in die Detailschicht hinein ermittelt werden, welche Hardware-Komponenten am häufigsten Probleme machen, oder wo die Software fehleranfällig ist. Auch wenn Mitarbeiter einer Filiale einen Nachschulungsbedarf haben, kann dies **analysiert** werden.



## Das schafft Betriebssicherheit, Kostenreduktion, Mitarbeitereffizienz und Zufriedenheit.



# Für Ihre Notizen

**ROWIUS GmbH**  
Oberkalbacher Straße 31  
D-36148 Kalbach

Telefon +49(0)97 42-930200-10  
Telefax +49(0)97 42-930200-55  
E-Mail: [info@rowius.de](mailto:info@rowius.de)  
[www.rowius.de](http://www.rowius.de)

