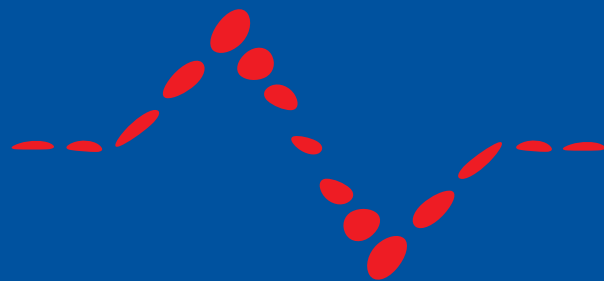


Help uw helpdesk met CustomerCare!



Hoe wilt u uw helpdesk helpen?

De afhandeling van vragen en problemen van uw klanten is een vitaal onderdeel van uw bedrijfsproces. Verstoring van de diensten die u levert kunnen immers altijd plaatsvinden. Net als beschadiging van geleverde producten.

Registratie van de melding alleen is dan niet voldoende. Want daarnaast wilt u toch ook:

- duidelijke en eenvoudige **overzichten** en **rapportage**
- heldere en eenvoudige **bewaking** van het afhandelproces
- accurate en eenvoudige **opvolging** als de afhandeling niet voldoet aan de gemaakte afspraken

Eenvoud is hierbij onophoudelijk het sleutelwoord. Met andere woorden:

Keep IT simple!

Maar hoe houden we die IT dan simpel? Heel eenvoudig: gooi alle onnodige ballast overboord:

- leg alleen de **juiste informatie** vast
- zorg voor een krachtig en eenvoudig **overzichtsmechanisme**, in plaats van meer categorieën, rubrieken of groepen bij te houden
- gebruik het liefst **geen invoerbepalingen** of andere betuttelende invoerlogica

CustomerCare: ondersteuning én bewaking

Op basis van “Keep IT simple!” heeft C-it CustomerCare ontwikkeld. CustomerCare ondersteunt niet alleen op eenvoudige en doeltreffende wijze uw helpdeskproces, maar bewaakt het proces zelf ook. Dubbel effectief dus. Zo kunt u uw klanten optimaal bedienen op het moment dat ze dat hard nodig hebben.

Stappenplan

CustomerCare volgt een eenvoudig stappenplan:

1. effectief **registreren** van meldingen
2. inzichtelijk houden welke registraties **openstaan**
3. **bewaken** van het helpdeskproces zelf
4. zichtbaar maken of **prestatieafspraken** (Service Level Agreements, SLA) nagekomen worden
5. **aan-** en **bijsturen** van het helpdeskproces op basis van de SLA-bewaking

Open koppelingen

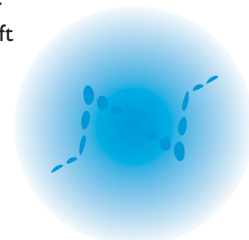
CustomerCare kan gekoppeld worden aan:

- uw relatiebeheerpakket (CRM-database), voor het synchroniseren van klantgegevens
- uw IT-beheersysteem (Enterprise Management Tooling) om automatisch incidenten aan te melden. Integratie is zeer gemakkelijk mogelijk met systemen zoals:
 - Silverback IT-Infrastructure & Security Monitoring
 - Unicenter
 - EPO
- uw rapportagesoftware
- maar vooral ook: aan uw ideeën!

Uw CustomerCare scenario's

Uw organisatie kan CustomerCare op verschillende manieren inzetten:

- **CustomerCare als registratiemiddel**
CustomerCare biedt een volwaardig alternatief voor dure helpdesksoftware. CustomerCare kan direct worden ingezet om meldingen te registreren. Zonder omvangrijke installatie- en configuratietrajecten.
- **CustomerCare als bewaker van afspraken**
U beschikt al over prima helpdesksoftware, maar het proces zelf heeft u nog niet onder controle. CustomerCare geeft u de extra overzichten die u nodig heeft. En bewaakt op doeltreffende wijze het nakomen van de afspraken die u maakt met uw klanten (Service Level Agreements).
- **CustomerCare als ASP-dienst**
C-it introduceert CustomerCare als ASP-dienst binnen uw beheeromgeving. We nemen zo het onderhoud, de installatiekosten en het beheer voor onze rekening. Dit alles voor een vast tarief. Zo kunt u voor minimale inspanning en minimale kosten direct van onze helpdeskondersteuning gebruikmaken.



De voordelen van CustomerCare

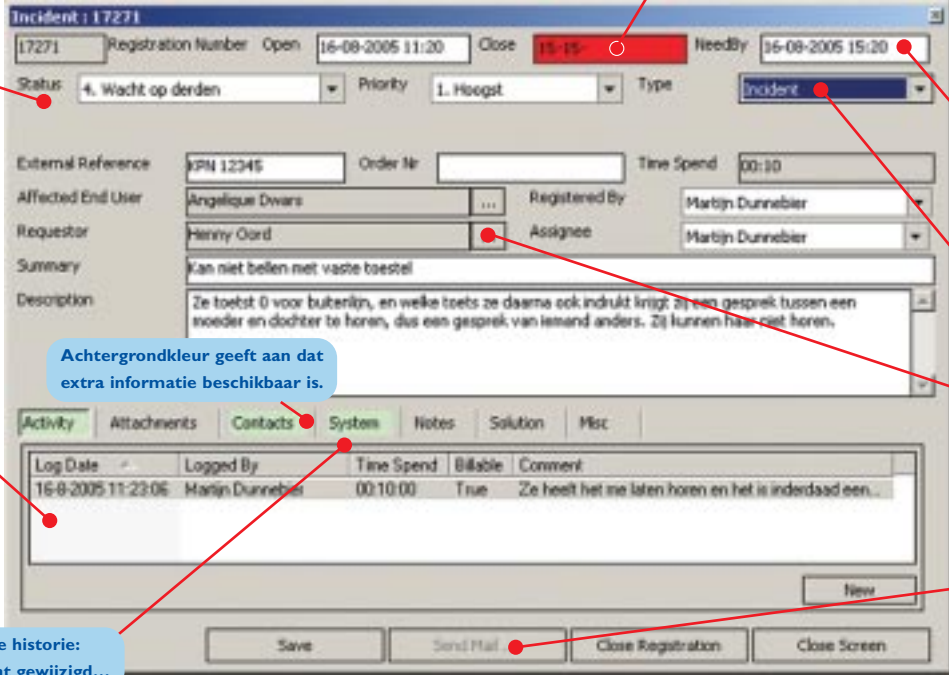
- eenvoudig registreren, overzicht houden en bewaken in één pakket
- gemakkelijk te koppelen aan uw bedrijfssystemen
- verfrissende technologie
- CustomerCare voldoet aan ITIL, een vaak toegepaste methode voor het verbeteren en garanderen van de kwaliteit van een ICT-organisatie (maar dan wel “keep IT simple!”)

CustomerCare

CustomerCare is beschikbaar in het Engels en het Nederlands.

Verfrissende techniek: invoertest geeft terugkoppeling d.m.v. kleur

Alleen de strikt noodzakelijke gegevens noteren.



Prioriteit bepaalt Service Level. Service Level bepaalt de maximale oplostijd.

ITIL op z'n "Keep IT simpelst": kies uit incident, wijziging, probleem, vraag of lijntaak.

Selecteer een organisatie/ persoon uit eigen CRM-applicatie of interne database

Korte historie geeft de levensloop van de registratie (inclusief bestede tijd)

Achtergrondkleur geeft aan dat extra informatie beschikbaar is.

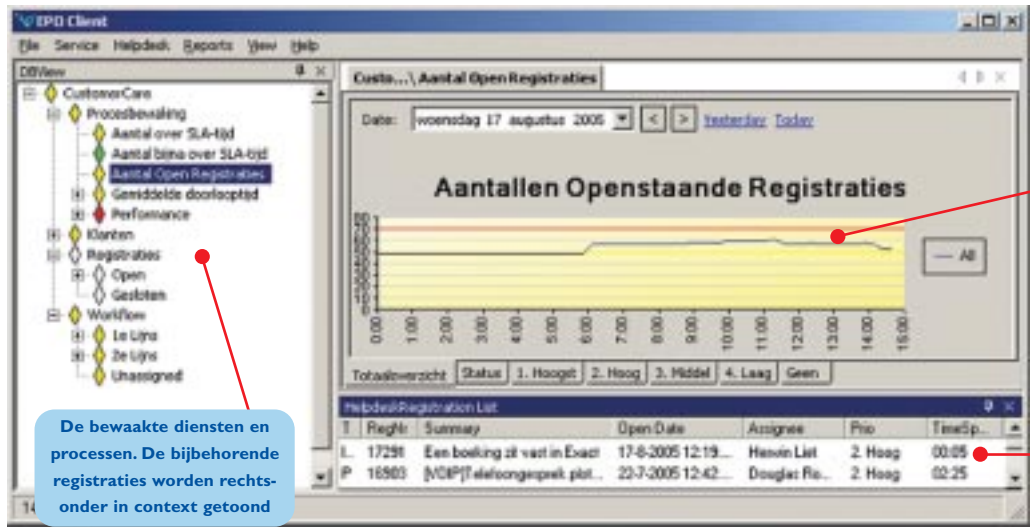
Stuur per e-mail een statusbericht aan de betrokken contactpersonen.

Technische historie: wanneer is wat gewijzigd...

Registratie met bewaking

Wij denken dat registratie en bewaking onlosmakelijk met elkaar verbonden zouden moeten zijn. Alles wat belangrijk is wilt u immers bewaken. En van alles wat bewaakt wordt wilt u de afwijkingen kunnen registreren. Die registraties op hun beurt zou u ook weer willen bewaken. Als dat met dezelfde software kan, dan is de cirkel rond ...

Hoe ziet dat er in de praktijk uit?



Overzicht en bewaking op aantal openstaande registraties.

De bewaakte diensten en processen. De bijbehorende registraties worden rechts- onder in context getoond

Door medewerkers geregistreerde meldingen (ook in context zichtbaar).

CustomerCare - V1.0 ©2005, C-it Aan de inhoud van dit document kunnen geen rechten worden ontleend

Problemsolving is our thing!

Meer weten? U wilt uw helpdeskproces maximaal ondersteunen en de beheerkosten fors omlaag brengen? Wij willen dat graag vrijblijvend met u bespreken.

Bel ons voor een afspraak!



- Marspoortstraat 2
7201 JB Zutphen
- Telefoon (0575) 58 52 50
Fax (0575) 58 52 60
- info@c-it.nl
www.c-it.nl