es2000
SOFTWARE FÜR SIE GEMACHT.

## DAS SAGEN IHRE KOLLEGEN.

ES2000-KUNDEN BERICHTEN VON IHREN ERFAHRUNGEN. DIESES MAL IM GESPRÄCH:

**SEBASTIAN GERVELMEYER**
Projekt- und Serviceleiter TK-Anlagen bei

SPIE OSMO

# „DAMIT HAT DIE KUNDENKOMMUNIKATION EIN HÖHERES LEVEL ERREICHT“

Der Büroinnendienst ist das Bindeglied zwischen Technikern und Kunden. Um die Mitarbeiter des Innendienstes zu entlasten und Ihre Kunden stärker an Ihr Unternehmen zu binden, bietet es2000 Weblösungen zur Bereitstellung eines Webshops, Ticketsystems und Kundenportals an. Systeme, die direkt mit Ihrem ERP-System esoffice verbunden sind.

Die Firma SPIE OSMO GmbH stand vor der Herausforderung, verschiedene Angebotsanfragen für Bestellungen zu bearbeiten, Störungen entgegenzunehmen und gestellte Rechnungen den Kunden zur Verfügung zu stellen.

Durch die Einführung der neuen Web-Applikationen sind die Kunden der SPIE OSMO in der Lage, eigenständig Artikel zu bestellen, Rechnungen herunterzuladen und Helpdesk-Tickets einzustellen. Dadurch wird der Innendienst erheblich entlastet und kann sich auf andere Aufgaben konzentrieren.

Sebastian Gervelmeyer verantwortet die Einführung der es2000 Web-Lösungen bei der SPIE OSMO GmbH.

**Was war nötig, um den Webshop und das Kundenportal nach Ihren Wünschen einzurichten und wieviel Zeit hat das beansprucht?**

„Grundvoraussetzung ist die aktuellste Version von esoffice. Die technische Installation und Einrichtung des Kundenportalsund Webshops benötigte ungefähr zwei Stunden. Das Customizing hat unsererseits nur ein gutes Wochenende gebraucht, um die Seite an die Farben der SPIE OSMO anzupassen."

### Welche Mehrwerte können Sie Ihren Kunden jetzt bieten?

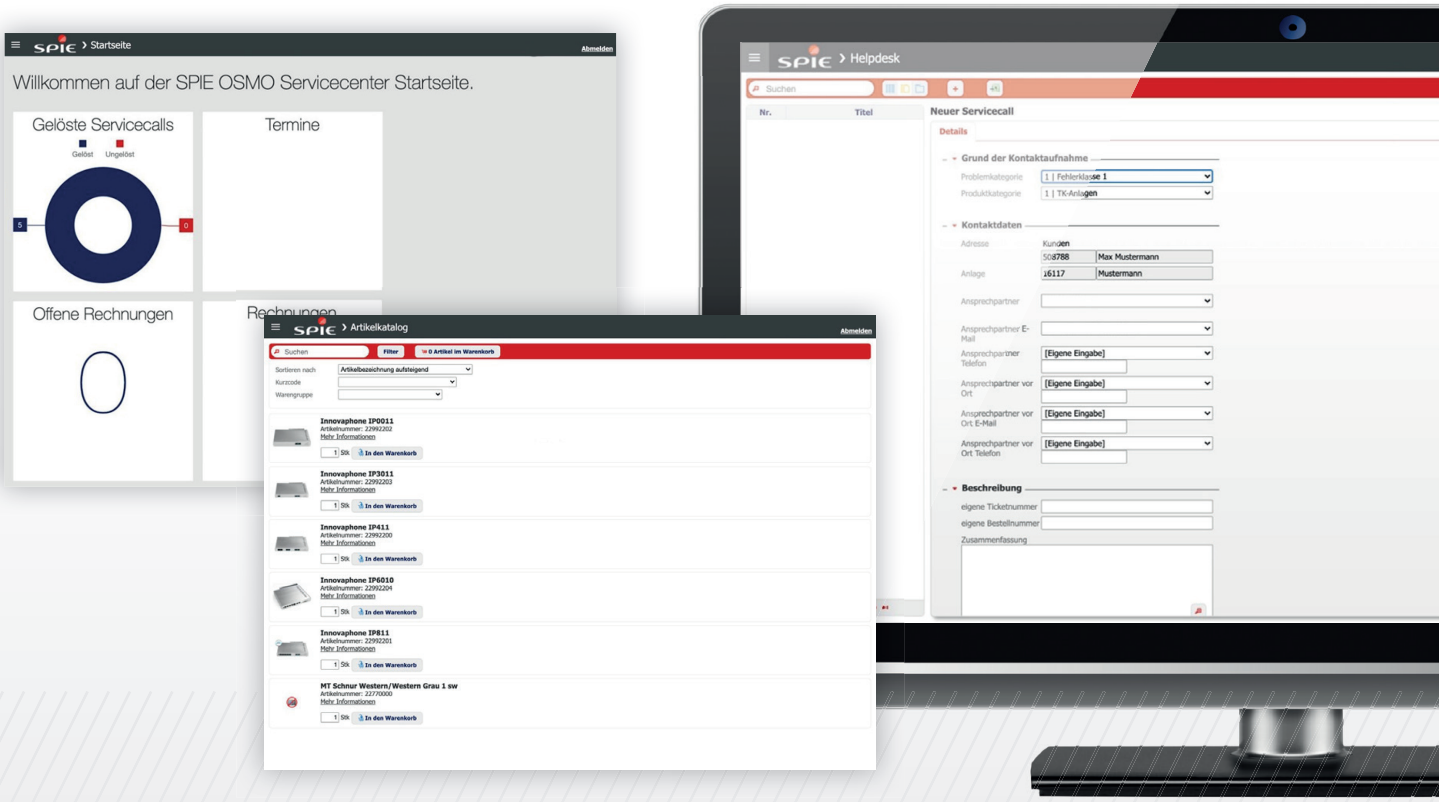
„Wir bieten den Kunden eine Oberfläche, in der Sie vieles selbst einsehen können (z. B. Rechnungen, Stundennachweise und Tickets). Auch können sich die Kunden im Helpdesk einen Report über alle Tickets ziehen. Damit kann beurteilt werden, wie das Jahr mit SPIE OSMO gelaufen ist und ob der Servicevertrag noch passt.

Damit hat die Kundenkommunikation ein höheres Level erreicht, weil die Website immer verfügbar ist (Handy, PC), auch außerhalb der normalen Bürozeiten."

### Können Sie sich dadurch Wettbewerbsvorteile verschaffen?

„Ja auf jeden Fall. Wir sind effizienter, weil einige Tätigkeiten bei uns wegfallen. Und besonders bei großen Ausschreibungen wird ein Ticketsystem gefordert, welches wir jetzt anbieten können."

**Schauen Sie selbst, wie Herr Gervelmeyer und sein Team die Webanwendungen an die eigenen Unternehmensfarben angepasst haben:**




MÖCHTEN AUCH SIE IHREN KUNDEN EIN TICKETSYSTEM, EIN KUNDENPORTAL UND EINEN WEBSHOP ANBIETEN, WELCHE SICH IN IHRE CORPORATE IDENTITY EINGLIEDERN? **DANN SPRECHEN SIE UNS GERNE AN.**