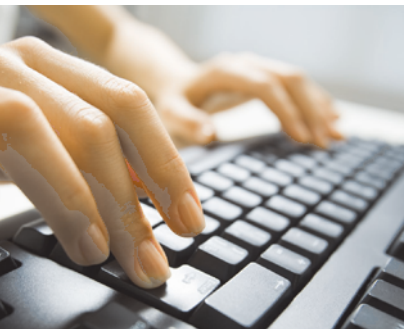




## WELCOME DESK & HELPDESK SUPPORT

**Die rasche und kompetente Bearbeitung von Fragen und Problemen ist der Schlüssel zur Kundenzufriedenheit und wird somit zum Gradmesser für die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens.**

Die zunehmende Komplexität von Produkten, vor allem im IT- Bereich, geht Hand in Hand mit einem funktionierenden Kundenservice. Vielen Unternehmen fällt es aus organisatorischen und personellen Gründen schwer, einen permanent funktionierenden Kundenservice anzubieten, insbesondere außerhalb normaler Bürozeiten oder gar rund um die Uhr. Unser Welcome Desk bietet hierfür maßgeschneiderte Lösungen, die wir an die speziellen Kundenbedürfnisse anpassen und auch gemeinsam mit unseren Kunden erarbeiten.



### Unser Service:

- ✓ einheitlicher, freundlicher und kompetenter telefonischer Kundenempfang im Namen Ihres Unternehmens
- ✓ Aufnahme und Selektion von Fragen, Störfällen und Beschwerden
- ✓ Abwicklung von standardmäßigen Fragestellungen und Prüfung von Vertragsansprüchen
- ✓ Weiterleiten eines Anliegens an die zuständige Abteilung/ den zuständigen Mitarbeiter
- ✓ Protokollierung aller anrufrelevanter Daten
- ✓ bei Bedarf Eskalation an Bereitschaftsdienst, Störungstechniker oder Second-Level-Support und Ticketverfolgung



### Unsere Mitarbeiter:

- ✓ sind gut ausgebildet & serviceorientiert
- ✓ sind speziell auf Ihr Unternehmen geschult
- ✓ führen Kundengespräche professionell durch
- ✓ sind freundlich und sachkundig
- ✓ verbessern ihre Kommunikationsfähigkeiten durch regelmäßige Schulungen



### Vorteile des Outsourcing:

- ✓ feste Personalkapazität
- ✓ Gewährleistung der gewünschten Erreichbarkeit
- ✓ moderne Kommunikationstechnologie
- ✓ Entlastung der Mitarbeiter Ihres Unternehmens
- ✓ überschaubare Kosten und reduzierter Aufwand