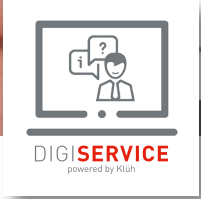
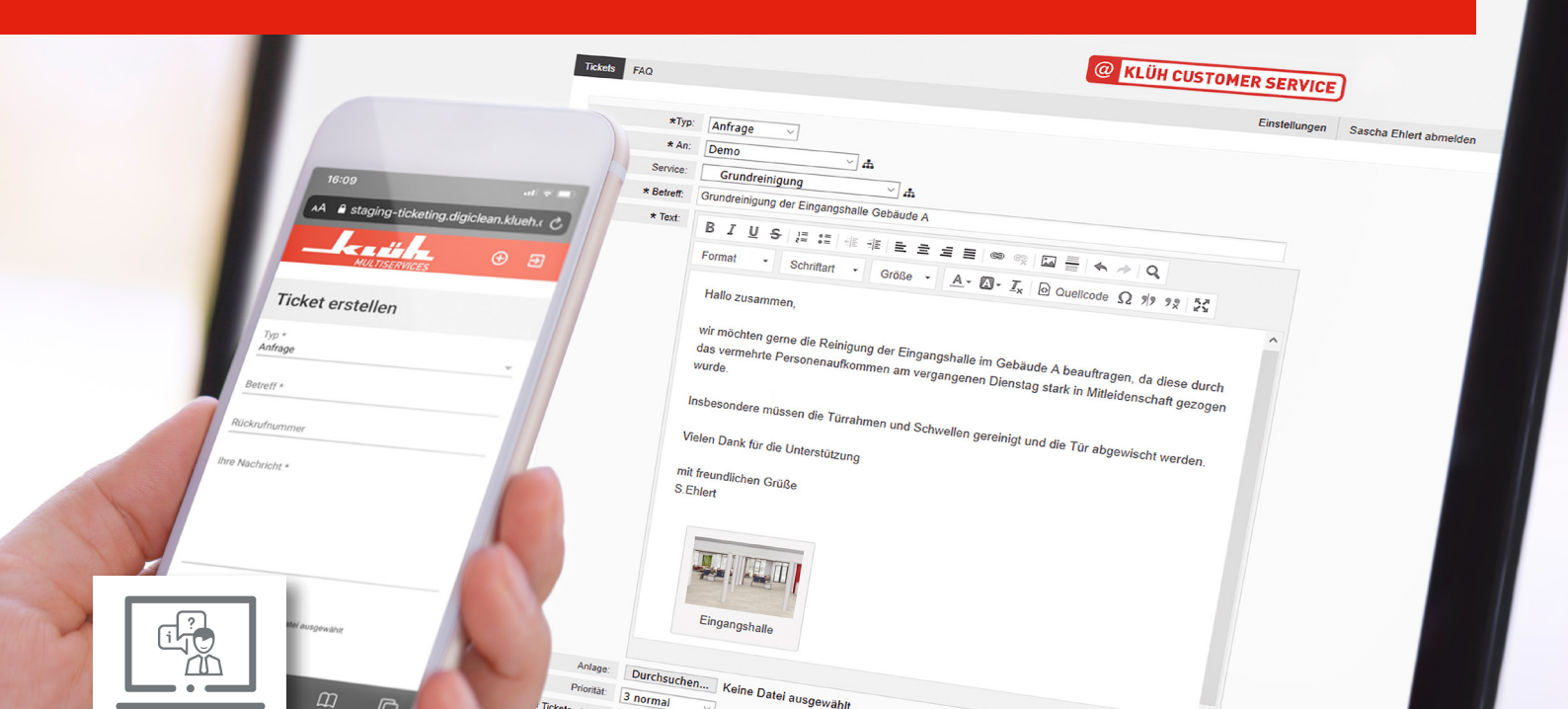




DigiService sichert „Rund um die Uhr“-Kommunikation

Der Arbeitsalltag ist geprägt vom stetigen Austausch mit Kund*innen, Kolleg*innen und Geschäftspartner*innen. Durch eine strukturierte Form der Kommunikation werden mögliche Missverständnisse vermieden und der Austausch ist für alle Beteiligten nachvollziehbar. Um Ihnen die optimale Transparenz und Flexibilität zu bieten und dabei eine zielführende Kommunikation zu ermöglichen, haben wir DigiService für Sie entwickelt.



DigiService – das Customer Service Portal

Als Service-Portal für Klüh-Kund*innen bietet DigiService eine zentrale Kommunikationsplattform. Mit Hilfe des auf Webtechnologien basierenden DigiService lassen sich viele verschiedene Arten von Anfragen in einer individuellen Kunden-Webanwendung strukturiert erfassen, klassifizieren, speichern und weiterverarbeiten. Beispiele hierfür sind Störungsmeldungen, Serviceanforderungen, Bestellungen oder Informationsanfragen jeglicher Art.

Kommunikation fördern

Einmal eingerichtet, unterstützt DigiService die Kommunikation zwischen Klüh und den Kunden. Anforderungen können gezielt zugeordnet, bearbeitet und der jeweilige Bearbeitungsstand schnell kommuniziert werden – ohne weitere Kommunikationsmittel und -wege nutzen zu müssen.

Transparenz schaffen

Zur eindeutigen Zuordnung des Erstellers der Anfrage – Service-Mitarbeiter oder involvierte Dritte – erhalten die Vorgänge mit dem initialen Speichervorgang eine eindeutige Vorgangsnummer. Die auf diese Weise erfassten Vorgänge (sogenannte „Tickets“) können anschließend automatisiert oder manuell zur weiteren Bearbeitung in die jeweils zuständigen Verantwortungsbereiche einer Organisation weitergeleitet werden. Den Bearbeitungsfortschritt und -status kann sowohl der Initiator der Meldung (in der Regel der Kunde) als auch der Bearbeiter über die jeweilige Webanwendung verfolgen und aktiv beeinflussen. Eskalations- und Benachrichtigungsmechanismen unterstützen bei der Einhaltung vereinbarter Service-Level-Agreements (SLA), sorgen also dafür, dass Reaktions- und Lösungszeiten eingehalten werden können und kein Vorgang verloren geht.

Ein hohes Maß an Flexibilität

Durch die flexibel gehaltene Architektur ist es möglich, jederzeit im laufenden Prozess auf Kundenanforderungen zu reagieren. Dazu gehören z.B. die Abbildung spezifischer Servicekataloge, Eskalationsprozesse oder die technische Anbindung an bestehende Systeme.

Kundenzufriedenheit

Mit Hilfe des Kundenzufriedenheitsmoduls lässt sich die Service-Erbringung durchgehend messen und kontinuierlich verbessern. Dabei sind Intervall und Fragen pro Kunde individuell konfigurierbar.

Vorteile auf einen Blick

- Strukturierte Erfassung jeglicher Art von Anfragen, rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr
- Transparente Vorgangsverfolgung
- Eskalations- und Benachrichtigungsmechanismen
- Revisionsicher (Ticketdaten können im Nachgang nicht verändert werden)
- Zugriff erfolgt über Web-Browser oder App; keine (Client-)Installation notwendig
- Minimaler Schulungsaufwand durch intuitive Bedienung
- Umfangreiche Reporting-Möglichkeiten
- Hohe Integrationsmöglichkeit durch definierte Schnittstellen (beispielsweise zu Kundensystemen)
- Hoher Sicherheitsstandard
 - Betrieb im eigenen Rechenzentrum
 - Verschlüsselte Datenübertragung
 - Fein granulares Rollen- & Rechtekonzept
- mehrsprachige Benutzeroberfläche (über 20 Sprachen)
- FAQ- und Kundenzufriedenheitsanalyse-Modul
- Einsatz von QR-Codes, RFID- oder NFC-Chips zur Auslösung von definierter Service-Anforderung

Kontakt

Sie haben weitere Fragen zu DigiService? Zögern Sie nicht uns anzusprechen. Sie erreichen unsere Experten im Center of Digital Excellence jederzeit unter code@klueh.de. Wir freuen uns auf den Austausch mit Ihnen!