

Erfolgreiche Filial-Betreuung

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

ROWIUS GmbH
Am Kirschenäcker 1
D-36148 Uttrichshausen

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

 **ROWIUS**
Wir machen Filialtechnik.

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.



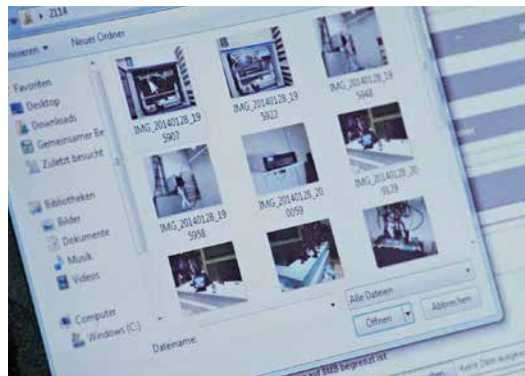
Erfolgreiches Datenmanagement

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 Geratenausstattung 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 Detailsbene 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.

