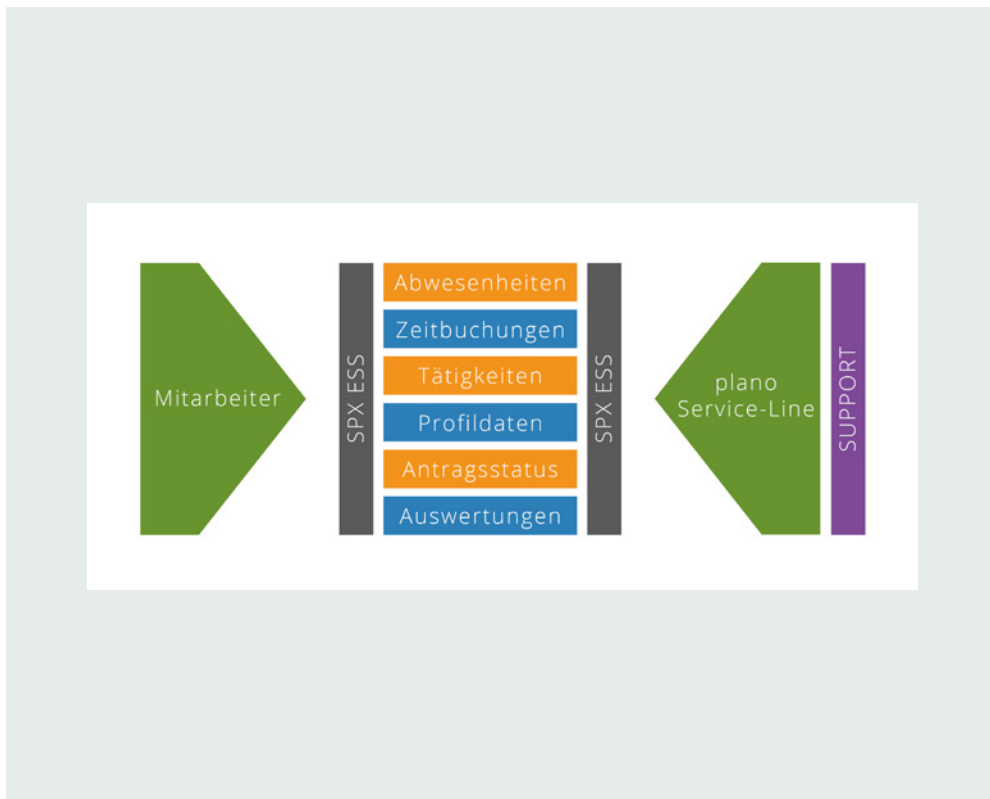


# plano Service-Line Erfolgreich unterstützen



## Zeitsparend

Verkürzte Antwortzeiten auf Fragen. Schnellere Ticketbearbeitung.

## Effizient

Keine unnötigen Zwischenschritte.

## Professionell

Mehr Qualität in der Beantwortung von Supportfragen.

## Übersichtlich

Kürzere Kommunikationswege durch qualifizierte Supportstruktur.



Kunde

„Dank des Serviceline-Moduls von plano. kann unser Help-Center Anfragen in mindestens der Hälfte der vorherigen Zeit beantworten.“

Support, Bankwesen

Wer kennt das nicht: Eine ganze Zeit lang verläuft die Arbeit mit Software problemlos, bis plötzlich eine unerwartete Fehlermeldung erscheint. Nun ist schnell fachkundige Hilfe nötig. Meist sitzen diese helfenden Hände in entsprechenden Support-Abteilungen und benötigen zur Behebung des Problems in erster Linie detailliertere Beschreibungen - für beide Seiten meist ein sehr zeitaufwendiger Prozess.

Mit dem plano Service-Line-Modul erleichtern Sie Ihren Supportmitarbeitern das Bearbeiten von Anfragen ganz erheblich. Mit nur einem Klick kann sich der Mitarbeiter im Support in das entsprechende Mitarbeiterportal einloggen und das Problem direkt beheben.

Durch die folgenden Grundfunktionalitäten des plano Service-Line-Moduls können Kundenanfragen zum SPX ESS konkret nachvollzogen werden:

- Startseite des Mitarbeiters wird exakt angezeigt
- Einträge können nachvollzogen werden
- der Antragsstatus kann angezeigt werden
- Auswertungen können aufgerufen werden
- Hilfe bei der Erfassung von Tätigkeiten
- Profildaten können verglichen und korrigiert werden
- Genehmigungsstruktur für Anträge ist sichtbar

plano Service-Line lässt sich effektiv kombinieren mit:



# plano Service-Line Erfolgreich unterstützen

Kommt es im täglichen Umgang mit SP-Expert zu Problemen, sind Mitarbeiter auf die schnelle Hilfe von Experten angewiesen.

Mit dem Service-Line-Modul von plano. unterstützen Sie Ihr Support-Team im Umfeld von SP-EXPERT professionell und zielgerichtet. Die entsprechenden Fachkräfte haben sofortigen Einblick in alle Support-Anfragen und erhalten vollen Zugriff auf alle relevanten Mitarbeiterdaten.

Das Support-Team kann dadurch jedem Mitarbeiter binnen Sekunden bei seiner Problemstellung behilflich sein - ganz so, als wäre ein Experte vor Ort.

Mit dem plano Service-Line-Modul kann so mit nur minimalem Aufwand eine professionelle Supportstruktur aufgebaut und wertvolle Zeit gespart werden.



## Sparsam

Kein Konfigurationsaufwand notwendig.

## Variabel

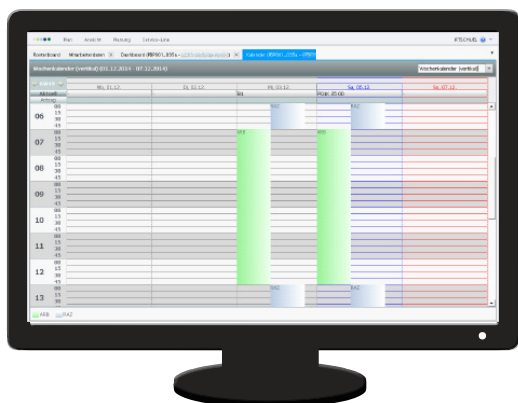
Läuft parallel in der bestehenden Systemumgebung.

## Problemlos

Kein Einrichtungs- und Modellierungsaufwand in SP-EXPERT nötig.

## Einfach

Geringer Installationsaufwand.



Vereinigen Sie die Herausforderungen eines Supportprofis als Unternehmen zentral an einer Stelle. Durch die schnelle und effiziente Bearbeitung der Anfragen im First-Level Support vermeiden Sie unter anderem Service-Warteschlangen und haben weniger Aufwendungen im Second-Level Support. Das spart Ihnen immense Kosten.

plano Service-Line lässt sich effektiv kombinieren mit:

