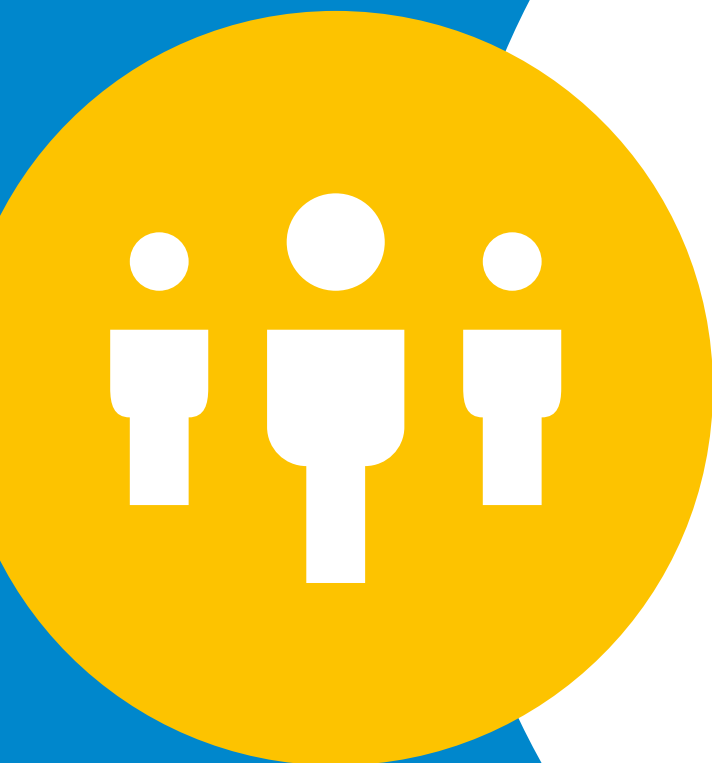


UNIVERSAL MESSENGER
Service Desk

Alle Features und Funktionen im Überblick
Anwendungsbeispiele



INTRO

Effizient handeln mit dem Service Desk: Optimaler Kundendialog – für beide Seiten

Der Kundendialog ist heute vielfältiger als jemals zuvor. Nutzer sind – auch durch die Anzahl der angebotenen Kanäle – daran gewöhnt, den jeweils favorisierten Weg für die Kontaktaufnahme zu nutzen. So steigen für Anbieter die Anforderungen:

Als Unternehmen oder Verwaltungsbehörde müssen Sie schließlich die Flexibilität demonstrieren, Anfragen über alle Kommunikationswege hin zu beantworten. Bestenfalls mit kurzer Reaktionszeit, in zeitgemäßer Optik und, falls notwendig, inklusive relevanter Dateianhänge.

Im personalisierten Kundenservice lautet das Dogma schon lange nicht mehr nur Kundenzufriedenheit. Ziel ist es, den Kunden zu begeistern.

Unser neu entwickeltes Service Desk hebt den Customer Service auf ein neues Level. Er bietet Ihnen die Möglichkeit, den Dialog effizient und strukturiert zur vollkommenen Zufriedenheit beider Seiten zu führen.

Betrachten Sie dieses Whitepaper als einen ersten Schritt ins Thema: Wir erläutern die wichtigsten Funktionen, erklären anhand eines Case beispielhaft, wie Sie den Service Desk nutzen können und gehen schließlich auf die Herkunft des Service Desk ein.

Sollten Fragen offen bleiben, scheuen Sie sich bitte nicht davor, sie uns zu stellen. Wir freuen uns auf Ihre E-Mail an info@pinuts.de und wünschen Ihnen viel Spaß bei der Lektüre



Matthias Nowak
*Online Marketing Manager/Konzepter
bei Pinuts media+science*

I N H A L T E

- 03 Features im Überblick
- 08 Bürgerdialog digital: Zeitgemäße Kommunikation in der Kommunalverwaltung
- 09 Software-Support per Service Desk: Alles kanalisiert
- 10 Service Desk Prosa: Der Not-in-use-Case
- 11 Passt sich an: Universal Messenger

FEATURES IM ÜBERBLICK

Ob Kommunalverwaltung, Dienstleister oder Industrie-Unternehmen:
Professionalisieren Sie den Kundendialog



Viele Kontaktpunkte anbieten

Bieten Sie selbst vielfältige Kontaktpunkte zur Steuerung von Anfragen und Beschwerden Ihrer Kunden an.



Kundenanfragen im Blick behalten

Behalten Sie den Überblick über das Aufkommen und den Status der Tickets in benutzerfreundlichen Oberflächen.



Kundendialog sicher führen und lösen

Die konsolidierte Ansicht einer Anfrage ist die Grundlage für einen kompetenten Auftritt und gezielte Lösung.

3

Kanalieren Sie Kundenanfragen

Ganz gleich ob Sie Hinweise, Support-Anfragen oder Beschwerden von Ihren Kunden erhalten, die Anforderung ist in allen Fällen dieselbe. Die Anfragen der Kunden müssen zunächst an einem Ort zusammengeführt werden.

In vielen Unternehmen bleiben die Tickets allerdings häufig ungelöst im Ticketing System liegen. Das Problem ist, dass sich entweder niemand für die Anliegen zuständig fühlt oder betroffene Personen nicht von den Tickets erfahren.

Im Service Desk werden die Anfragen der Kunden deshalb zu Tickets, die Mitarbeitern und Gruppen klar nach Zuständigkeit zugeordnet werden. Jedes Ticket hat einen eindeutigen Status.

- ✓ Anfragen per E-Mail und Formular
- ✓ Flexible Formulargestaltung

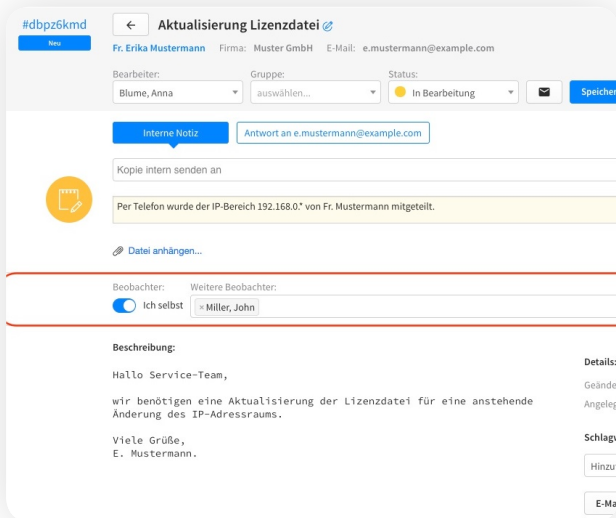
Neues Ticket erfassen

Betreff:
Aktualisierung Lizenzdatei

E-Mail: e.mustermann@example.com **Anrede:** Fr. **Vorname:** E

Nachricht:
Hallo Service-Team,
wir benötigen eine Aktualisierung der Lizenzdatei für eine anstehende Änderung.
Viele Grüße,
E. Mustermann.

[Datei anhängen...](#)



Treten Sie bestens informiert auf

Der Service Desk bietet Ihnen in genau zwei Ansichten alles, was Sie aktuell über den Status des Kundendialogs wissen müssen:

Die Ticketliste fasst die Anfragen übersichtlich zusammen. Suche, Filter und Massenoperationen sind die ersten Aktionsmöglichkeiten.

Ein Ticket wird jeweils auf einer Seite dargestellt. Die gesamte Korrespondenz mit dem Kunden samt Ihrer internen Notizen ergeben ein vollständiges Bild, damit Sie die richtigen Entscheidungen treffen können: Antworten Sie dem Kunden, legen Sie einen neuen Status fest, legen Sie eine interne Notiz an, weisen Sie Mitarbeiter zu, fügen Sie Beobachter hinzu und vieles mehr.

- ✓ Ticketliste mit Anzeige von Status und Bearbeiter
- ✓ Zusammengeführte Kommunikation je Anfrage

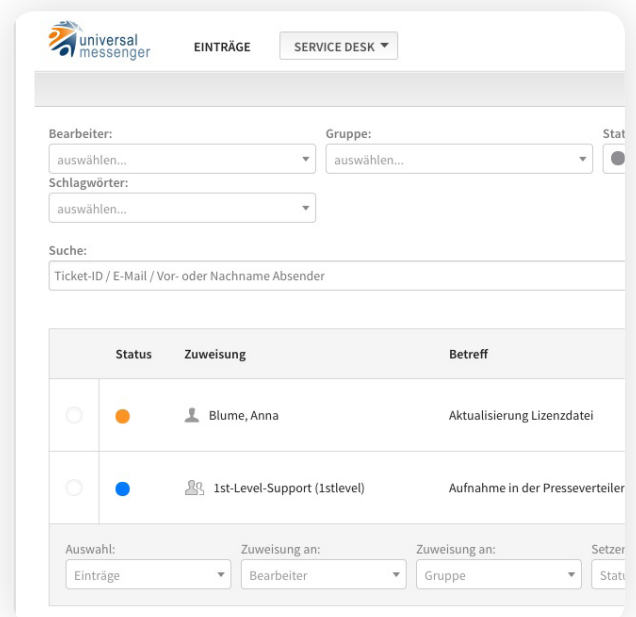
Erledigen Sie Ihre Aufgaben effizient

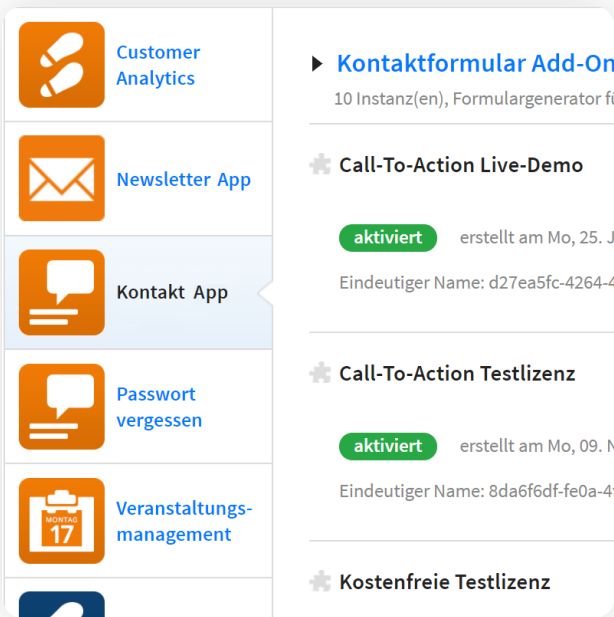
Neben kleinen aber mächtigen Werkzeugen stellt der Service Desk seine Unterstützung insbesondere durch Automatisierung und die Überwachung von zeitlichen Fristen oder Ereignissen bereit.

Durch das Management von Service Level Agreements (SLA) überwachen Sie effektiv Ihre Reaktionen auf Kundenanfragen entsprechend definierter Eskalationsstufen.

Arbeiten Sie jederzeit mit mehreren Mitarbeitern an den Tickets. Dies geschieht an einem Ort, sodass keine Abwesenheit oder kein Urlaub eines Mitarbeiters den kontinuierlichen Kundendialog hindert. Sie bekommen darüber hinaus angezeigt, welcher Bearbeiter aktiv an einem Ticket arbeitet. So vermeiden Sie unnötige doppelte Kommunikation.

- ✓ Automatisierung und SLA-Management
- ✓ Anzeige des aktiven Bearbeiters / Sperre





Integrieren Sie den Service Desk

Sie entscheiden wie Universal Messenger und Service Desk betrieben werden sollen. Ob als Stand-alone-, On-Premise-Lösung oder cloudbasiert – beste Bedienbarkeit und einwandfreie Datensicherheit sind unabhängig von der Art der Installation.

Der Service Desk kann als App in die Editionen E-Mail Marketing, Customer Interaction oder CXM des Universal Messengers integriert werden. Bauen Sie so ein echtes Customer Relationship Management auf.

Die Integration in Ihre IT-Infrastruktur läuft problemlos. Der Service Desk kann problemlos mit bestehenden Systemen sowie mit Ihren Postfächern oder SMTP-Servern verbunden werden. Der Service Desk bietet darüber hinaus einfache Skalierbarkeit und eine Integration über eine REST API.

✓ Sichere On-Premise Lösung

»» *Manchmal hilft der Customer Support am besten, wenn er scheinbar gar nicht erst da ist. Das perfekte Kundenerlebnis muss nach außen hin ganz einfach aussehen. Bei der internen Arbeit hilft uns dabei der Service Desk, der mit unseren Projekten skaliert.* <<

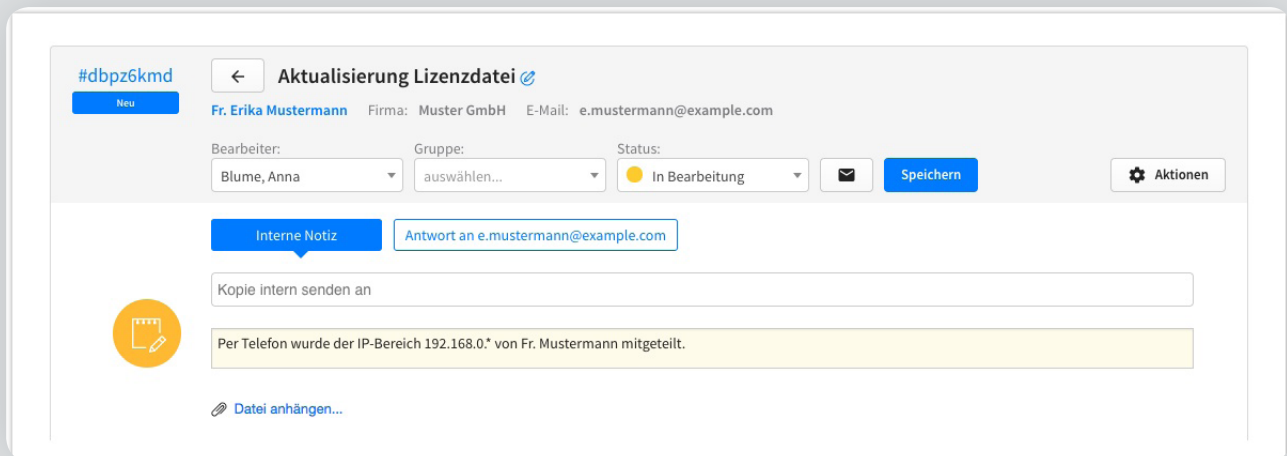


Michael Steller
Technischer Projektleiter bei
Pinuts media+science

Erleben Sie das einfache und strukturierte Vorgehen im Kundendialog mit dem Universal Messenger Service Desk

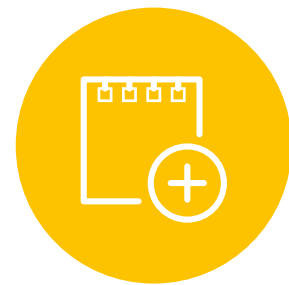
FUNKTIONSUMFANG

Helpdesk & Ticketing aus einer Hand



Ticket Creation

- ✓ E-Mails in Tickets im Service Desk wandeln
- ✓ Anpassbare Formulare für Support-Anfragen in Webseiten integrieren
- ✓ Manuelle Aufnahme von Anfragen im Service Desk



Ticket Management



- ✓ Korrespondenz per Tickets
- ✓ Zuordnung von Bearbeitern und Gruppen
- ✓ Anzeige von Status, Terminen und Zuständigkeiten
- ✓ Umfangreiche Such- und Filteroptionen
- ✓ Massenoperationen für viele Aktionen
- ✓ Zuordnung von Schlagwörtern

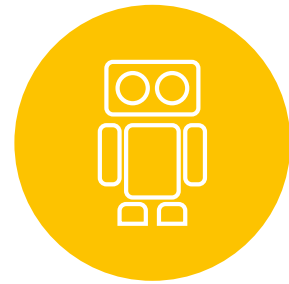
Ticket Replying

- ✓ Antworten im WYSIWYG-Editor erstellen
- ✓ Dateianhänge versenden
- ✓ Klare Trennung von externen und internen Antworten
- ✓ E-Mail-Vorlagen
- ✓ Benachrichtigen und Hinzufügen von anderen Bearbeitern



Automation / SLA Management

- ✓ Ticketeingang: Automatische Zuordnung
- ✓ Wiedervorlagen für Tickets einstellen
- ✓ Eskalation und Benachrichtigung nach zeitlichen Vorgaben für Bearbeiter und Gruppen

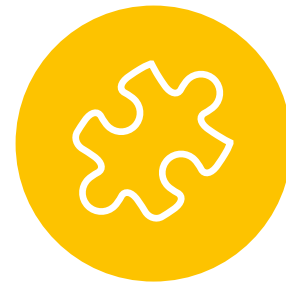


E-Mail Integration

- ✓ Gestaltungsoptionen für Mail-Vorlagen
- ✓ Versand von Text- oder HTML-Mails
- ✓ Unterstützung für mehrere Postfächer
- ✓ Versand über eigenen SMTP-Server
- ✓ Spamfilter (konfigurierbar)

Integrationen und APIs

- ✓ Bewährte CSE-Schnittstelle des Universal Messenger
- ✓ Integration in bestehende Instanzen des Universal Messenger



The screenshot displays the 'universal messenger' interface for a 'SERVICE DESK'. It features a search bar with filters for 'Bearbeiter', 'Gruppe', and 'Status' (set to 'Alle offenen Tickets'). Below the search bar is a table of tickets with columns for 'Status', 'Zuweisung', 'Betreff', 'Absender', and 'Itz. Änderung / Wiedervorlage'. Two tickets are visible:

Status	Zuweisung	Betreff	Absender	Itz. Änderung / Wiedervorlage
○	● Blume, Anna	Aktualisierung Lizenzdatei	Mustermann, Erika	🕒 Do, 03. Aug. 2017
○	● 1st-Level-Support (1stlevel)	Aufnahme in der Presseverteiler	Taucher,	Mo, 31. Jul. 2017, 15:15:56

At the bottom of the interface, there are buttons for 'Auswahl:', 'Zuweisung an:', 'Zuweisung an:', and 'Setzen auf:'.



SERVICE DESK

Ein Baustein auf dem Weg zu professionellem Customer Relationship Management und perfekter UX

Nicht nur der Kunden-, auch der Bürgerdialog ist heute vielfältiger als jemals zuvor. Die Anzahl der Kanäle steigt, die Komplexität von Produkten und Dienstleistungen ebenso.

Um Kundenkommunikation effizient zu gestalten, nutzen Unternehmen Helpdesk-Software, die die eingehenden Anfragen bündeln und unter den Support-Mitarbeitern verteilen. Dies genügt nicht.

Denn auch die interne Kommunikation ist komplexer geworden. Wo beim Online-Händler Logistiker, Versicherungs-Sachverständige oder Produktspezialisten für die Beantwortung von Kundenanfragen hinzugezogen werden müssen, haben kommunale oder

städtische Verwaltungen mit öffentlichen Versorgern, Dienstleistern oder übergeordneten Stellen Rücksprachen zu halten.

Um die Außenkommunikation nicht nur effizient, sondern transparent und professionell zu gestalten, muss daher auch die interne Kommunikation effektiv eingebunden werden.

Damit Kundendienste und Verwaltungen die Schnittstellenfunktion zwischen innen und außen überhaupt qualifiziert wahrnehmen können, fasst die Service Desk App des Universal Messenger Helpdesk- und Ticketsystem zusammen.

8



BÜRGERDIALOG DIGITAL

Zeitgemäße Kommunikation in der Kommunalverwaltung

Für die Verwaltungsbehörde eines der bevölkerungsreichsten deutschen Regierungsbezirke hat Pinuts den gesamten Mailverkehr der Bürgeranfragen mit dem Universal Messenger inklusive seiner Erweiterungen realisiert:

Die Service Desk App fungiert als Ticketsystem für die teilautomatisierte Schnittstelle zwischen innen und außen, das Formular-Management zur Einbindung von Anmeldungen und Kontaktpunkten im Frontend unterstützt die Online-Redaktion bei der komfortablen Einbindung der Touch Points auf der Webseite.

Das Veranstaltungs-Management schließlich sorgt für automatisierte Veranstaltungsbuchungen über die Webseite.

Die Universal Messenger Apps sorgen nicht nur für den reibungsarmen Informationsfluss, sondern auch für den einheitlichen Auftritt der Behörde nach außen:

Layouts, Schriftarten und Signaturen der Mitarbeiter erscheinen konsequent im Corporate Design und vermitteln so Professionalität und Verbindlichkeit.

Den Einwohnern des Bezirks präsentiert man sich so als zeitgemäß agierende und serviceorientierte Verwaltung ohne den sprichwörtlichen Behörden-“Muff“.



SOFTWARE SUPPORT

Mit dem Service Desk effizient kanalisiert

Natürlich sind im Pinuts-HQ die eigenen Entwicklungen nicht nur zu Testzwecken in Betrieb. Vielmehr bewährt sich der Service Desk im täglichen Einsatz sowohl im IT-Support als auch bei der Kommunikation zwischen Agentur und Kunde.

Typisch für hochspezialisierte B2B-Unternehmen: Eingehende Anfragen sind nicht immer gleich vom Support-Mitarbeiter zu klären. In einem Großteil der Fälle müssen Projektmitarbeiter, technische Spezialisten, in den jeweiligen Projekten involvierte Developer, Designer oder Kollegen aus dem Marketing für Rückfragen „in den Loop“ genommen werden.

Chaos ist vorprogrammiert, wenn die interne Kommunikation über herkömmliche E-Mail-Clients, über den Office-Chat oder gar per Flurfunk gehandhabt wird. Auch wenn es hin und wieder gelingen sollte – all diese Wege beinhalten gewisse Risiken:

- Rückfragen erreichen die falschen Ansprechpartner und versanden dann; dem Klienten wird erst spät oder gar nicht geantwortet.
- E-Mail-Betreffzeilen lauten zwar bislang „Aw: Fwd: Fwd: Re: Re: Re:“ – aber im entscheidenden Moment wird die relevante Schlüsselperson versehentlich übergangen.
- Deadlines bzw. Beantwortungsfristen verstreichen, weil keine Kontrollinstanz existiert.
- Mitarbeiter geben Informationen aus Sympathiegründen oder versehentlich nicht oder verfälscht weiter.
- Informationen gehen im Wust des Office-Chats verloren.

Zusammengefasst: Um eine transparente und nachvollziehbare interne Kommunikation zu gewährleis-

ten, muss die Schnittstelle zwischen Innen und Außen mit einem standardisierbaren Tooling und/oder Workflow ausgestattet werden.

Die Service Desk App des Universal Messenger stellt genau diese Sicherheit für mittlere bis größere Unternehmen bereit.

Hinter den Kulissen – was passiert hier?

Es werden die Funktionen des Helpdesk mit denen eines Ticketings kombiniert. Kundenanfragen, egal ob Hinweise, Support-Anfragen oder Beschwerden, werden an einem Ort zusammengeführt und erhalten automatisch einen Ticketstatus. Die Tickets werden den Mitarbeitern und Gruppen klar nach Zuständigkeit zugeordnet.

Durch einen Schlagwort-Filter werden die Anfragen direkt den passenden Kanälen zugewiesen und können zudem nach verschiedenen Prioritäten bewertet werden.

Sollte einer der zuständigen Bearbeiter nicht verfügbar sein, wird die Anfrage an ein anderes Mitglied der zuständigen Gruppe weitergegeben.

Dadurch wird verhindert, dass Kundenanfragen verspätet bearbeitet werden oder gar unbearbeitet bleiben.

Mit dem Universal Messenger Service Desk können Sie Kunden antworten, einen neuen Status festlegen, eine interne Notiz anlegen, Beobachter hinzufügen und vieles mehr.

Die Bearbeitung der Anfragen verläuft damit übersichtlich und strukturiert und garantiert eine zuverlässige Kommunikation auf interner und externer Basis.

Service Desk kennenlernen: Zur **Live-Demo** anmelden

Uns ist es eine Freude, Ihnen den Service Desk in seiner natürlichen Umgebung zu demonstrieren. Kontaktieren Sie uns für weitere Informationen zum Service Desk und eine persönliche Vorführung seiner Funktionen und sichern Sie sich den Einführungsbonus: www.universal-messenger.de/kontakt

DER FEINE UNTERSCHIED

Helpdesk & Ticketsystem im Vergleich

Um dem auf Seite 8 skizzierten Ungemach vorzubeugen, sind bei vielen Unternehmen – insbesondere im Consumer-orientierten eCommerce – Helpdesk-Software oder Ticketsysteme im Einsatz.

Häufig handelt es sich dabei jeweils um unterschiedliche Software, sodass eine Schnittstellen-Problematik mitschwingt. Auch im B2B kann eine solche Assistenzsoftware entscheidend sein, besonders für Anbieter hochspezialisierter und/oder erklärungs- und wartungsintensiver Anlagen oder Dienstleistungen.

Was sollte Helpdesk-Software also können?

Kurz: Dem Unternehmen helfen, das Aufkommen an Kundenanfragen zeitnah und effizient zu bewältigen, ohne dass die Qualität der Kundenkommunikation leidet. Die auf verschiedenen Kanälen eintreffenden Nachrichten werden zentral vom System gesammelt und können vom Nutzer beispielsweise nach Schlagworten oder durch einen zu definierenden Filter kategorisiert werden.

Den Mitarbeitern werden diese in einer einheitlichen Oberfläche angezeigt, so dass sie die einzelnen Nachrichten direkt beantworten können, ohne die Herkunftskanäle durchforsten zu müssen.

Der feine Unterschied: Helpdesk und Ticketsystem im Vergleich

Wird Rücksprache mit einer Fachabteilung benötigt, kommt oftmals ein Ticketsystem zum Einsatz. In diesem kann dann die interne Kommunikation stattfinden, inklusive Definition der Rollen, der Priorisierung und des Status der Anfrage. Dieser wird vom jeweils beteiligten Bearbeiter hinterlegt.

Hier werden die unterschiedlichen Akteure, aber auch Störungen, Kommunikationsfehler sowie Rückfragen erfasst und protokolliert.

Herkömmliche Helpdesk-Software arbeitet also an der Schnittstelle zwischen Kunde und Kundendienst, Ticketsysteme zwischen Kundendienst und Fachabteilungen. Dazwischen: Ein Stille-Post-Spieler namens Kundensupport.

In vielen Unternehmen ist es sinnvoll, diese Trennung zu überwinden, damit der Kundenservice die Kommunikationshoheit behält und die hinausgehenden Informationen dennoch von optimaler fachlicher Qualität zeugen.

So beispielsweise bei stark erklärungsbedürftigen, komplexen Dienstleistungen oder Industrie-Anlagen, die tiefer gehende interdisziplinäre Beratung oder Anleitung erfordern: Hier sind schließlich oft Experten gefragt.

Mit einer Kombination aus Helpdesk und Ticketing kann diese Lücke überwunden, der Informationsfluss transparent gemacht und unter Kontrolle gebracht werden. Zugleich bildet der Customer Service das Bindeglied für den Informationsfluss zwischen Unternehmen und Außenwelt.

Schnittstellenkompetenz

Über APIs (Programmierschnittstellen) wird meist versucht, Helpdesk sowie Ticketsystem an das im Einsatz befindliche CRM und - wo möglich - mit dem Warenwirtschaftssystem zu koppeln, im Handel beispielsweise um Lagerbestand, Retouren, Kulanzregelungen etc. automatisiert miteinander zu verknüpfen. Die genutzten Systeme müssen also miteinander kompatibel sein.

Kostenkontrolle

Die Preise für Helpdesk- und Ticketsysteme sind bei den meisten etablierten Anbietern gestaffelt: Je nachdem, ob man eine jährliche oder monatliche Zahlweise für die Lizenz wählt, sieht man sich mit völlig anderen Kosten konfrontiert. Hinzu kommen verschiedene Modelle, je nachdem wie viele Agents das System nutzen sollen und welche Funktionen jeweils aktiviert sind. Auch, ob man die Software als SaaS, also in der Cloud, nutzen oder selbst hosten möchte, hat einen massiven Einfluss auf den Endpreis - und macht die Vergleichbarkeit kompliziert.



Service Desk mit dem Universal Messenger

Beim Universal Messenger und seinen Apps bleibt es unerheblich, wie genau gehostet wird.

Die Anzahl der Agents, das Volumen der Kundenanfragen oder das Hosting (lokal oder als SaaS) haben keine Auswirkungen auf die Funktionalität - es gibt keine „abgespeckte Version“ für kleine Teams, ebenso wenig wie eine „Premium-Edition“ für große Teams.

Der Service Desk kann als vollständig skalierbares Tool für das Enterprise-CRM verstanden werden.

Der Universal Messenger kann in allen Editionen und mit allen verfügbaren Apps – z.B. dem [Veranstaltungsmanagement](#) und vielen weiteren – nahtlos in Ihre IT-Infrastruktur integriert werden.

PASST SICH AN: UNIVERSAL MESSENGER

Maximale Flexibilität dank App-Architektur

Der Universal Messenger verfügt über ein leistungsfähiges App-Framework mit dem die einzelnen Editionen nach individuellem Bedarf erweitert werden können.

Alle integrierten Apps werden in einer Übersicht grafisch dargestellt. Von hier aus lassen sie sich bequem verwalten und bearbeiten.

Mit wenigen Klicks lassen sich bestehende Mailingstrecken oder Nutzersegmente editieren. Formular-Wizards und leistungsfähige grafische Oberflächen lassen die Erstellung von Formularen, Segmenten und Mailingstrecken leicht von der Hand gehen.



Mehr Infos, Live-Demos und Schulungen

www.universal-messenger.de

www.pinuts.de

Telefon +49 30 59 00 903-0

info@pinuts.de

www.pinuts.de

Pinuts media+science Multimedia-Agentur GmbH

Charlottenstraße 18 · 10117 Berlin

Telefon +49 30 59 00 90 3-0 · info@pinuts.de

© 2018 Pinuts media+science Multimedia-Agentur GmbH

Alle Warenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Rechteinhaber.

