

{m.solution}

Die digitale Plattform für Information und Kommunikation

Die Lösung: m.kit

Mit ausgezeichnetem Service und Support können Sie ganz erheblich zur Zufriedenheit Ihrer Kunden beitragen. Und: Zufriedene Kunden kommen wieder! In dieser simplen Tatsache steckt für Ihr Unternehmen ein großes Potenzial. Denn indem Sie die Betreuung Ihrer Kunden in jeder Hinsicht optimal gestalten, können Sie Ihrem Unternehmen im Wettbewerb den entscheidenden Vorsprung verschaffen.

Das von messerknecht entwickelte m.kit ist eine prozessorientierte, webbasierte Kommunikations- und Informationsplattform, die Ihr Unternehmen genau an dieser Stelle unterstützt: bei allen Geschäftsprozessen, die eine zielgerichtete Kommunikation zwischen Mitarbeitern, Kunden und Lieferanten erfordern. m.kit steht für »messerknecht knowledge and information transfer«. Kern unserer Lösung ist ein leistungsstarkes Ticket-System, mit dem Sie viele Arbeitsprozesse sinnvoll ergänzen, kanalisieren und straffen können. Reaktionszeiten können dadurch drastisch verkürzt werden – wichtig etwa im Rahmen von Service Level Agreements. Außerdem bietet m.kit komfortable Möglichkeiten zur Bereitstellung von Informationen: in Form einer intelligenten Wissensdatenbank, die Know-how in- und extern verfügbar macht. Alle Informationen, die zur Lösung von Aufgaben beitragen, werden automatisch in der Lösungsdatenbank aufgenommen und zur Verfügung gestellt.

m.kit auf einen Blick

m.kit wurde für Anforderungen aus Help Desk, Support, Kundenbetreuung und Reklamationsmanagement entwickelt. Es steigert die Qualität Ihrer Geschäftsprozesse – und damit die Zufriedenheit Ihrer Kunden und Ihrer Mitarbeiter

- Ticketsystem zur gezielten Steuerung digitaler Anfragen, Problemmeldungen oder eines Projektverlaufs durch automatische Einbindung aller erforderlichen Mitarbeiter
- Transparente Prozesse: Laufender Überblick über den Verlauf, die Bearbeitungsdauer und -qualität der Vorgänge
- Sicherheit und Nachweisbarkeit bei der Einhaltung von Servicevereinbarungen (SLAs)
- Integrierte Lösungsdatenbank mit Volltextsuche
- Höhere Produktivität, sinkender Aufwand – und damit schneller Return on Investment
- Reports und Auswertungen direkt von der Web-Oberfläche abfragen

Viele Arbeitsprozesse und besonders Kundenanfragen betreffen häufig ganz unterschiedliche Bereiche eines Unternehmens. Trotz zentraler Anlaufstellen ist die Zuweisung der Aufgaben an die verantwortlichen Mitarbeiter oft sehr aufwändig. Hier setzen wir mit m.kit an: der webbasierten Software zur intelligenten, digitalen Verwaltung von Projekten und Vorgängen.



Ticketsystem: Aufgaben und Anfragen effizient verwalten

Alle zu einem Vorgang gehörenden Daten werden von m.kit zu einer Art digitaler Vorgangsmappe zusammengefasst – dem »Ticket«. Beteiligte Mitarbeiter werden per E-Mail automatisch benachrichtigt und können das Ticket via Hyperlink direkt aufrufen und bearbeiten. Dabei unterscheidet das mandantenfähige System verschiedene Berechtigungsebenen (Mandant/Gruppe/Benutzer) – und ist somit in der Lage, Informationen nach Aufgaben zu differenzieren und zu verteilen. So sorgt m.kit

dafür, dass alle an einem Vorgang beteiligten Mitarbeiter stets »auf dem Laufenden« sind. Der Status eines Tickets wechselt von »offen« über »in Arbeit«, »Wiedervorlage«, »geschlossen« bis »gelöscht«. Dem Ticket können zudem unterschiedliche Prioritäten zugewiesen werden. Täglich wird jeder Benutzer per E-Mail über alle offenen

Vorgänge, die ihn betreffen, zusammenfassend informiert. Mit der Einordnung eines Tickets in ein bestimmtes Ressort werden gleich zu Beginn Zuständigkeiten festgelegt und damit im Unternehmen die richtigen Prozesse angestoßen. Beste Voraussetzungen für schlanke Abläufe – und für guten Kundenservice.

Transparente Prozesse, optimierter Workflow:
Automatische Einbindung und Information aller an einem Vorgang beteiligten Mitarbeiter



{ zum Beispiel }

Nr.	Tickettitel	Kurztext	Ersteller	Mitarbeiter	Ressort
8100	Problem bei Login	Benutzername/Passwort	Abel, S.	Abel, S.	ServiceDesk
8101	HR Personalinfo	Info neu	Abel, S.	Abel, S.	ServiceDesk
8102	Mailbox	Problem mit Mailbox	Abel, S.	Abel, S.	ServiceDesk
8103	Mailbox	Mailbox	Abel, S.	Abel, S.	ServiceDesk
8104	Mailbox	Mailbox	Abel, S.	Abel, S.	ServiceDesk
8105	Topf & Linsen	Faust	Abel, S.	Abel, S.	Carsoft-Hotline
8106	Topf & Linsen	Faust	Abel, S.	Abel, S.	Carsoft-Hotline
8107	Carl Gross	Block of Herrn Waldmann	Abel, S.	Abel, S.	Leit
8108	Technische Störung	Info Subsystem	Abel, S.	Abel, S.	Leit
8109	Fertile	Formulargenerator	Abel, S.	Abel, S.	Carsoft-Entwickler
8110	Topf & Linsen	Faust	Abel, S.	Abel, S.	Carsoft-Entwickler
8111	Topf & Linsen	Faust	Abel, S.	Abel, S.	Carsoft-Entwickler
8112	Topf & Linsen	Faust	Abel, S.	Abel, S.	Carsoft-Entwickler
8113	Topf & Linsen	Faust	Abel, S.	Abel, S.	Carsoft-Entwickler
8114	Topf & Linsen	Faust	Abel, S.	Abel, S.	Carsoft-Entwickler
8115	Frau Reuter aus	Info von R. Schäfer	Abel, S.	Abel, S.	Carsoft-Entwickler

Wir wissen, wovon wir sprechen. Denn auch wir setzen m.kit zur digitalen Unterstützung vieler Arbeitsprozesse ein und konnten dadurch die Qualität unserer Serviceleistung weiter steigern.

Ein neues Ticket entsteht bei uns zum Beispiel durch die Störungsmeldung eines Kunden. Der jeweilige messerknecht-Ansprechpartner nimmt diese Meldung auf und stellt mit m.kit alle wichtigen

Wissensdatenbank: Informationen intelligent verfügbar machen

In jedem Unternehmen ist viel Fachwissen vorhanden. Eine wahrer Schatz – wenn es gelingt, es allen Mitarbeiter zugänglich zu machen. Denn für viele Aufgaben wurde bereits eine Lösung gefunden, die sich später auf andere Anforderungen übertragen lässt. Hier bietet m.kit die passende Plattform: Durch Wissensmanagement kann Know-how komfortabel und zentral gesammelt werden. Und die Volltextsuche stellt sicher, dass jeder findet, was er sucht.

Indem Sie das in Ihrem Unternehmen vorhandene Know-how gezielt nutzbar machen, schonen Sie Ihre Ressourcen – und verbessern die Qualität Ihrer Dienstleistung.

Mehr Wissen, mehr Potenzial:

Das Know-how Ihrer Mitarbeiter ist das wertvollste Kapital Ihres Unternehmens



Reports und Auswertungen: Transparente Informationen

Mit m.kit können Sie direkt von der web-basierten Oberfläche aus alle erfassten Daten übersichtlich auswerten. Sie erhalten eine transparente Übersicht über alle anstehenden und anfallenden Aufgaben, über deren Klassifizierung sowie Bearbeitungszeit.

Support-Mitarbeiter haben den Status jeder einzelnen Anfrage im Blick. m.kit schafft mehr Transparenz und Effizienz im Helpdesk und unterstützt somit die ständige Optimierung der Servicequalität.

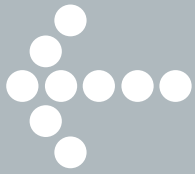
Finden statt Suchen spart Zeit und Geld:

Zentrale Bereitstellung von Informationsmaterialien für das gesamte Unternehmen



Informationen rund um die Störung sofort unternehmensweit zur Verfügung. Alle beteiligten Kollegen werden informiert und können unmittelbar alles Notwendige veranlassen, damit die Störung rasch behoben werden kann. Und bei Bedarf wird der Weg zur Lösung auch gleich für die Kollegen dokumentiert. So stellen wir sicher, dass das Know-how in unserem Unternehmen breit gestreut wird – ein wichtiger Beitrag zur Qualitätssicherung.





messerknecht

IT-Lösungen für Märkte und Menschen

messerknecht informationssysteme GmbH

Ein Unternehmen der DATAGROUP

Linzer Straße 3+5 · 28359 Bremen

T +49 421 2020-0 · F +49 421 2020-113

info@messerknecht.de · www.messerknecht.de

Als einer der führenden Anbieter von IT-Lösungen entwickeln wir für unsere Kunden hochwertige Werkzeuge und Dienstleistungspakete, die Geschäftsprozesse nachhaltig verbessern helfen.

Im Rahmen unserer drei Geschäftsfelder »business solutions«, »infrastructure solutions« und »professional services« erarbeiten wir individuelle Konzepte, die die Unternehmen auf dem Weg zu ihren Zielen wirkungsvoll unterstützen.