

# Helpdesk: IT-Support für einen Softwarehersteller im medizinischen und paramedizinischen Bereich

## HINTERGRUND

- Hersteller mit Kunden aus den Bereichen Krankenpflege, Orthopädie und Physiotherapie
- Nutzung von Salesforce

## OPERATIVER UMFANG

- Installation von Software-Updates und mobile Konfiguration
- Bearbeitung von Problemen bei der Rechnungsstellung und Datenübertragung
- Installation/Support des Kartenlesegeräts.
- Bearbeitung von Ablehnungen (durch die Kasse und andere).
- Sicherung von Kundendaten und Online-Support.

## HERAUSFORDERUNGEN

- Mangelnde interne Ressourcen für den Benutzer-Support

## MASSGESCHNEIDERTER ANSATZ


- 1 Einsatz eines dedizierten Teams in weniger als einem Monat, mit strukturiertem Onboarding und Kompetenzaufbau, was vom Kunden geschätzt wird
- 2 Einrichtung eines ausgelagerten Helpdesk-Teams (N1-N2)
- 3 Lösung über Salesforce: + 3000 Chats pro Monat bearbeitet

## KPIs

- Backlog: 0 %
- FCR > 75 %
- CSAT > 80 %
- SLA: > 90 %



 [www.advancia-teleservices.com](http://www.advancia-teleservices.com)

 26, rue Socrate – ZAC Khéreddine –  
Le Kram 2015 - Tunis - Tunesien

