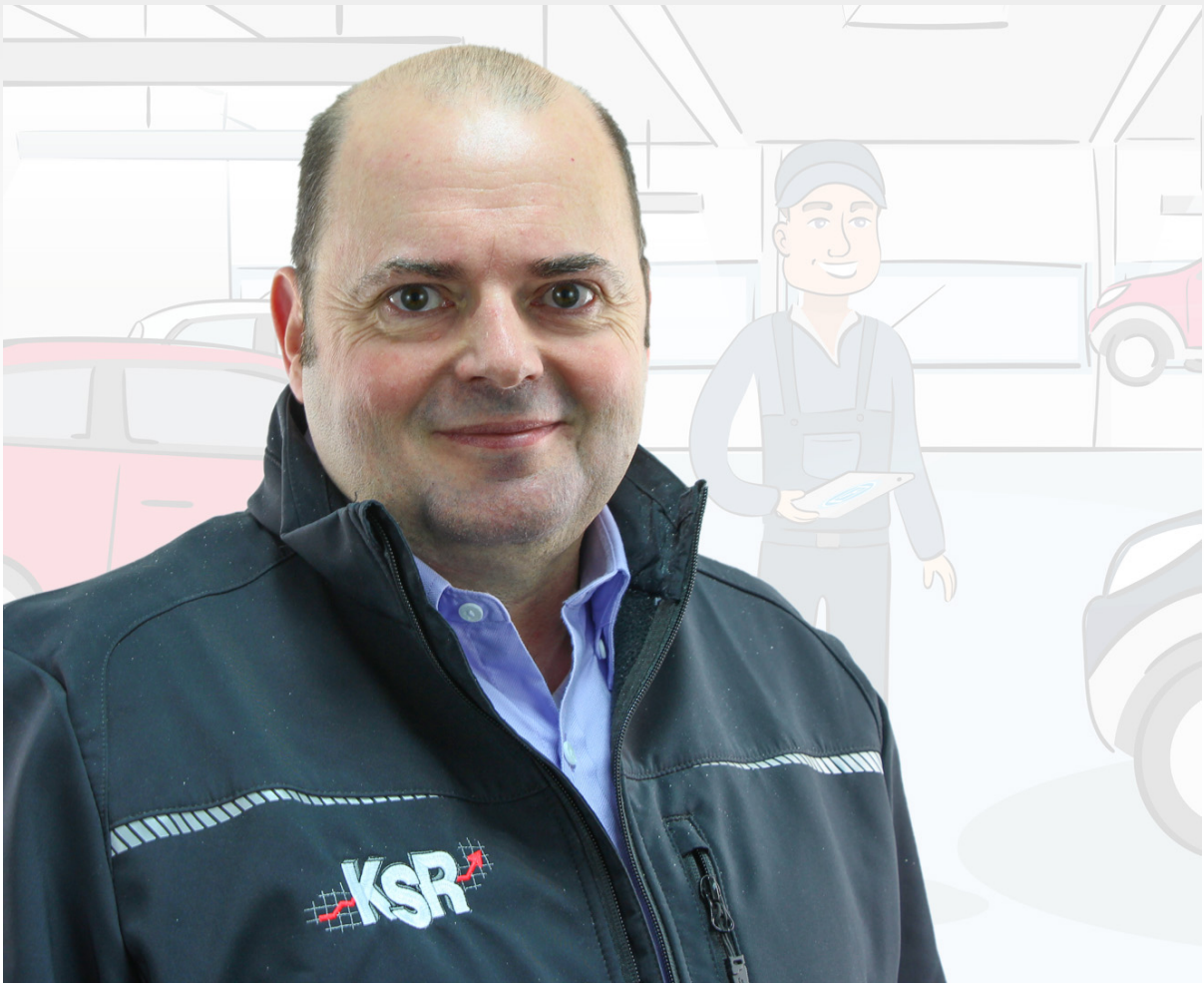
SCHADEN.NEWS








21.07.2021

KSR ENTWICKELT ANWENDERSERVICE WEITER

Für Thomas Eibeck, dem Chef der Servicetechnik beim Neu-Ulmer Softwareanbieter KSR, ist eine Entwicklung besonders bemerkenswert: „Wir haben in den vergangenen zwei Jahren einen enormen Trend zu mehr Online-Services festgestellt. Das ist nicht nur Corona geschuldet, sondern einfach eine logische Entwicklung im Rahmen von Digitalisierung und Vernetzung.“ Hinzu komme, dass in der Schadenabwicklung immer mehr Sonderfälle oder Schadenportale über Schnittstellen bedient werden müssten. „Wir verzeichnen gerade einen Anstieg von Abfragen nach Lösungen, nach Bedienung, aber auch nach Installationen und Updates.“ Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, bietet KSR seit Kurzem jeden Mittwoch und Donnerstag bis 20 Uhr die Möglichkeit, Unterstützung, Anwendungskonfiguration sowie Schulungen online mit einem Servicetechniker durchzuführen. Bewusst habe der Softwareanbieter den Service dabei in die Abendstunden gelegt, um das Tagesgeschäft beim Kunden nicht zu beeinträchtigen.

SUPPORTANFRAGEN ONLINE 24/7 LOSWERDEN

Der KSR-Supportleiter Michael Braunmiller kann die Aussage seines Kollegen nur bestätigen: „Auch im unmittelbaren Kundensupport beobachten wir einen deutlichen Anstieg von Anfragen auf digitalem Wege. Wir haben deshalb unser Onlineportal für die Anwender technisch auf neue Füße gestellt und inhaltlich ausgebaut." Unter help.ksredv.de kann daher nun jeder KSR-Nutzer alle relevanten und vor allem aktuellen Infos, Dokumente und Hilfestellungen zu unseren Anwendungen cloudbasiert abrufen. Zudem lassen sich unter kundenportal.ksredv.de jederzeit Supportanfragen hinterlassen, die dann gleich am nächsten Arbeitstag automatisch in die Bearbeitungsliste der Supportkollegen eingesteuert und zeitnah gelöst werden. Direkt auf der Startseite des Kundenportals werden darüber hinaus auch aktuelle Störungen bei Datenanbietern bzw. Onlineservices gemeldet.

„SCHNELL UND BENUTZERFREUNDLICH"

Ein Aspekt ist dem Serviceteam der KSR dabei besonders wichtig. Denn einstimmig weist es darauf hin, dass das neu gestaltete Onlineportal skalierbar aufgebaut wurde. „Das hat für die Anwender den unschätzbaren Vorteil, dass neue Anforderungen an Information und Services schnell und benutzerfreundlich umgesetzt werden können", erklärt KSR-Vertriebsleiter Matthias Schuckert und betont abschließend: „Auch beim Kundenservice zählen für uns Taten statt Worte. Und auch hier digitalisieren wir genau so, dass es unseren Kunden etwas bringt."

Ina Otto