

Service Management

Das Retarus Service Management bietet im Rahmen eines kundenindividuellen Supports die Möglichkeit, einen Service zusätzlich überwachen zu lassen und ergänzende Service-Leistungen in Anspruch zu nehmen. Auf diese Weise lassen sich Effizienz, Qualität und Wirtschaftlichkeit von Prozessen mit der Unterstützung von Retarus kontinuierlich verbessern.

Das Retarus Service Management bietet im Vergleich zum Standard-Support deutlich erweiterte Unterstützung. So werden je nach Paket individuelle Reports per E-Mail bereitgestellt und in regelmäßigen Service Review Meetings erläutert. Außerdem steht bei allen Fragen – zum Beispiel zu Service-Tickets oder Feature Requests – ein persönlicher Ansprechpartner zur Seite.

Der zugewiesene Service Manager stellt die individuelle Support-Qualität sicher und kümmert sich dazu unter anderem um die Pflege der internen und externen Schnittstellen. Jeder Service Manager betreut ausdrücklich nur eine begrenzte Anzahl von Kunden.

Das Service Management unterstützt Kunden dabei, die gebuchten Retarus-Services über die gesamte Laufzeit möglichst optimal für ihre Geschäftsprozesse zu nutzen.

PAKET-ÜBERSICHT

TRANSACTIONAL EMAIL FAX / SMS / WEBEXPRESS / EDI SECURE EMAIL PLATFORM	INTELLIGENT DOCUMENT PROCESSING
PAKET „ESSENTIAL“ · Service Reporting und Online Meetings	PAKET „ESSENTIAL“ · Service Reporting und Online Meetings
PAKET „ADVANCED“ · Persönlicher Ansprechpartner · Eskalations-Management · Koordination von Anfragen · Ticket / SLA Monitoring · Service-Monitoring und -Optimierung	PAKET „ADVANCED“ · Persönlicher Ansprechpartner · Eskalations-Management · Koordination von Anfragen · Ticket / SLA Monitoring · Service-Monitoring und -Optimierung
PAKET „PREMIUM“ · Optimierung von Geschäftsprozessen · Wöchentlicher Ticket Report · Review Meeting beim Kunden vor Ort	

Transactional Email – Fax – SMS – WebExpress – EDI – Secure Email Platform

Details PAKET “ESSENTIAL”

Service Reporting und Online-Meetings

Monatliche telefonische Service-Review-Besprechung zu Service-Tickets, KPIs und Auslastung der Services inklusive Abstimmung von Maßnahmen sowie Protokollierung. Schriftliche Zusammenfassung des Berichtszeitraums als Service Management Report.

Details Paket “ADVANCED”

Alle Leistungen aus “ESSENTIAL”, plus:

Persönlicher Ansprechpartner

Ein dedizierter Retarus Service Manager steht für Fragen – zum Beispiel zu Service-Tickets, zu Prozessen oder zu Service-Erweiterungen – zur Verfügung.

Eskalations-Management

Aktive Unterstützung, Koordination und Kommunikation im Falle einer Eskalation.

Koordination von Anfragen

Kommunikation und Vermittlung zwischen allen Beteiligten auf Kundenseite und bei Retarus, um eine reibungslose und schnelle Bearbeitung sicherzustellen.

Unterstützung bei der Umsetzung vereinbarter Änderungen sowie proaktives Management anstehender Wartungsarbeiten.

Ticket / SLA Monitoring

Monitoring und Tracking offener Tickets für den Kunden. Überwachung und Sicherstellung von Service Level Agreements.

Service-Monitoring und -Optimierung

Laufende Überwachung der gebuchten Services. Review von Anfragen und Incidents des Kunden, um Wiederholungen zu vermeiden und Auswirkungen zu minimieren. Vorschläge zur Verbesserung der betroffenen Services.

Details Paket „PREMIUM”

Alle Leistungen aus „ADVANCED“, plus:

Optimierung von Geschäftsprozessen

Beratung zur optimalen Anbindung und Nutzung der Retarus-Services, zu technischen Optimierungen und möglichen Verbesserungen von Kundenprozessen.

Wöchentlicher Ticket Report

Wöchentlicher Report mit Übersicht aller offenen Tickets einschließlich Bearbeitungsstatus via E-Mail.

Review Meeting beim Kunden vor Ort

Einmal pro Quartal Service Review Meeting vor Ort beim Kunden mit detaillierter Analyse des aktuellen Status der Services, Bestandsaufnahme offener Themen und ggf. Definition neuer Anforderungen.

Intelligent Document Processing

DETAILS PAKET "ESSENTIAL"

Service Reporting und Online-Meetings

Monatliche telefonische Service-Review-Besprechung zu Service-Tickets, KPIs und Auslastung der Services inklusive Abstimmung von Maßnahmen sowie Protokollierung. Schriftliche Zusammenfassung des Berichtszeitraums als Service Management Report.

Details Paket „ADVANCED“

Alle Leistungen aus „ESSENTIAL“, plus:

Persönlicher Ansprechpartner

Ein dedizierter Retarus Service Manager steht für Fragen – zum Beispiel zu Service-Tickets, zu Prozessen oder zu Service-Erweiterungen – zur Verfügung.

Eskalations-Management

Aktive Unterstützung, Koordination und Kommunikation im Falle einer Eskalation.

Koordination von Anfragen

Kommunikation und Vermittlung zwischen allen Beteiligten auf Kundenseite und bei Retarus, um eine reibungslose und schnelle Bearbeitung sicherzustellen.

Unterstützung bei der Umsetzung vereinbarter Änderungen sowie proaktives Management anstehender Wartungsarbeiten.

Ticket / SLA Monitoring

Monitoring und Tracking offener Tickets für den Kunden. Überwachung und Sicherstellung von Service Level Agreements.

Service-Monitoring und -Optimierung

Laufende Überwachung der gebuchten Services. Review von Anfragen und Incidents des Kunden, um Wiederholungen zu vermeiden und Auswirkungen zu minimieren. Vorschläge zur Verbesserung der betroffenen Services.