



## Anwenderbericht van Broek Services GmbH

Die van Broek Services GmbH mit Ihren über 50 Mitarbeitern bietet ein ständig wachsendes Dienstleistungsangebot auf höchstem technischen Niveau an. Das Unternehmen ist drittgrößter Xerox-Servicepartner in Deutschland und zuständig für Service und Wartung der Bürogeräte in Baden-Württemberg, Rheinland-Pfalz, Hessen und dem Saarland.



Das Unternehmen bietet ein breites Spektrum an Dienstleistungen, unter anderem technische Kurierdienste, Installations- und Konfigurations-Services, Servereinrichtungen, Netzwerk-Support und Reparatur von IT-Geräten.

Daneben bietet van Broek Services mit seinem Partnernetzwerk „Global Onsite“ Vor-Ort Service für Unternehmen und tritt in deren Namen beim Endkunden auf. Diese Dienstleistung richtet sich vor allem an den Mittelstand und lokale Großunternehmen. Gute Servicestrukturen zur Betreuung von großen Kunden mit mehreren Niederlassungen sind aufwendig und kostenintensiv. Um flächendeckende Servicenetze aufrecht zu erhalten, benötigt ein einzelnes Unternehmen ein hohes Volumen an Serviceaufträgen. Hat es dieses nicht, kann es keinen guten und gleichzeitig rentablen Service bieten. Van Broek Services übernimmt den Service für solche Unternehmen, die sich so gezielt auf ihr Hauptgeschäft konzentrieren können.

Um diesen Bereich zu stärken, wurde im Sommer 2006 die Entscheidung getroffen, eine professionelle Software für den Service zu beschaffen.

Die Anforderungen an das System waren vielfältig. Es sollte möglichst intuitiv und selbsterklärend sein, um eine schnelle Einarbeitung zu ermöglichen. Ein wichtiger Punkt in der Auswahl war, die Möglichkeit die Vielzahl der Partner in den Support-Prozess zu integrieren. Jeder Partner sollte nur die für ihn relevanten Daten über ein Internet-Portal zur Verfügung gestellt bekommen.

Auch ein Self-Service Portal mit Zugriff auf die Wissensdatenbank für Kunden war ein wichtiger Aspekt. Da nur 4 Mitarbeiter mit dem System arbeiten, waren auch die einfache Bedienbarkeit und ein geringer Schulungsaufwand wichtige Kriterien im Auswahlverfahren. Das System SUSY-Business Solutions konnte die Anforderungen in optimaler Weise erfüllen.

Die Einführung des Systems erfolgte Ende 2006. Nach einer Schulung der Key-User und einem eintägigen Kick-Off-Meeting war die Grundstruktur für das Projekt gelegt. Von diesem Zeitraum an kümmerte sich vorwiegend ein Service-Mitarbeiter von van Broek Services um die weitere Konfiguration des Systems. Die Akzeptanz der Lösung war bei den Service-Mitarbeitern sehr groß. Anfang 2007 begann der Live-Betrieb mit einigen Kunden. Als zentrale Anlaufstelle für alle Benutzeranfragen steht jetzt eine Hotline als „Single Point of Contact“ zur Verfügung. Die Service-Mitarbeiter an der Hotline haben über SUSY den direkten Zugriff auf die Systemumgebung und die Historie des Kunden, den sie gerade am Telefon haben. Wiederkehrende Anfragen werden jetzt mit Hilfe der integrierten Wissensdatenbank einfacher gelöst und die Bearbeitungszeiten haben sich verkürzt.



Trotz großer Entfernung vom Ettlinger Unternehmensstandort kann durch dezentral stationierte Servicekräfte und die konsequente Nutzung modernster Kommunikationsmittel schnelle Hilfe geleistet werden. Hier kommt das Auftragscenter von SUSYCOM zum Tragen. Hiermit ist es möglich, Servicetechniker und Partner nahtlos in den Prozess der Service-Anfrage einzubinden. Die Techniker werden per

Nach 9 Monaten Einsatz kann ein positives Fazit gezogen werden: „Mit SUSYCOM haben wir eine Service-Desk-Lösung eingeführt, die optimal zu uns passt“, so Herr Willi van Broek. „Das Feedback von Service-Mitarbeitern, Partnern und Kunden ist mehr als positiv. Durch das System konnten die Effizienz des Service verbessert und die gewonnene Zeit für andere wichtige Aufgaben genutzt werden“



#### Vorteile für van Broek Services Kunden:

- „Single Point of Contact“ für die Platzierung Ihrer technischen Fragen & Probleme
- Zugriff auf die Wissensdatenbank im Kundencenter
- Aktuelle Status-Abfragen über das Kundencenter sind jederzeit möglich

Mail oder SMS über einen geplanten Einsatz informiert. Das Auftragscenter kann über das Internet direkt aufgerufen werden und Details für eine Beauftragung oder einen Arbeitseinsatz sind sofort ersichtlich. Die Service-Mitarbeiter von Van Broek Services bekommen somit auch direkte Rückmeldungen, ob ein Auftrag angenommen, ggf. sogar abgelehnt oder bereits erledigt ist.

Das System bietet durch ein Workflow-Management die geforderte Automatisierung im Bereich Service Level Agreement, Eskalationsmanagement und diversen Vorgängen z. B. automatischer E-Mail-Versand

Auch weitere Schritte mit dem System hat Herr van Broek schon geplant: „Service- und Kundenanalysen werden für uns immer wichtiger. Nur mit Hilfe eines optimierten Berichtswesens bekommen wir die Transparenz, die wir für die steigenden Anforderungen unserer Kunden benötigen. Hier sollen die Standardberichte auf Basis von Crystal Reports® weiterergänzt und neue Berichte aufgebaut werden.“

#### Angaben zu den Firmen:

van Broek Services GmbH  
Nobelstraße 9-13  
76275 Ettlingen  
E-Mail: [info@van-broek-services.de](mailto:info@van-broek-services.de)  
Internet: [www.van-broek-services.de](http://www.van-broek-services.de)

SUSYCOM Software GmbH  
Danneckerstr.37  
70182 Stuttgart  
E-Mail: [info@susycom.de](mailto:info@susycom.de)  
Internet: [www.susycom.de](http://www.susycom.de)