

Pressemitteilung

Der Schlüssel zum Erfolg heißt Servity: Wie Sie Ihre Kunden mit der richtigen Software für das Enterprise Service Management begeistern

Will ein Service-Dienstleister seine Kunden noch mit besonders toller Leistung überzeugen, muss er mit deren privater Customer Experience konkurrieren. Er muss die Mitarbeiter des Unternehmens mit den angebotenen Services begeistern, ihnen Lust darauf machen, sie zu nutzen. Seine einzige Chance: die professionelle und positive Präsentation aller Services in einer Online-Umgebung, durch die der Endanwender sich ab seinem allerersten Besuch ganz selbstverständlich bewegt. Servity ist die innovative, absolut nutzerzentrierte Software für das Enterprise Service Management, die er jetzt braucht.

Kundenzufriedenheit ist der Schlüssel zum Erfolg im Enterprise Service Management. Unter zunehmender Digitalisierung wachsen die technischen Möglichkeiten, die Service-Organisationen dafür zur Verfügung stehen – aber auch der Anspruch des Anwenders an das, was es für seine Zufriedenheit braucht. Als privater Konsument ist Letzterer vom Überangebot an Konsumgütern, das mit nur einem einzigen Klick online jederzeit zu seinen Füßen liegt, längst abgestumpft. Aus seiner persönlichen Erfahrung ist es für ihn selbstverständlich, dass beispielsweise Apps und Cloud-Services ‚einfach so‘ funktionieren. Und das von überall und stets mit herausragender Customer Experience.

Servity – der Botschafter der Service-Organisation

Für Service-Organisationen gilt es heute deshalb mehr denn je, sich und ihre Services gegenüber Kunden im bestmöglichen Licht zu präsentieren. Der Servicekatalog wird so zum entscheidenden Aushängeschild. Wie die Services in ihm dargestellt sind, prägt, wie der Endanwender die Arbeit der Service-Organisation insgesamt wahrnimmt. Neben der schnellen Service-Bereitstellung ist er das, woran ihre Leistung hauptsächlich gemessen wird. Abgekürzt: Nach außen hin ist die Service-Organisation genau so professionell, wie ihr Servicekatalog auf Anwender wirkt. Hier kommt Servity als der wertvolle Botschafter von Service-Providern und -Organisationen ins Spiel.

Das Stichwort lautet UX

Die Lösung für höchste Kundenzufriedenheit beginnt beim Kunden selbst. Das erscheint ebenso naheliegend wie selbstverständlich. Doch die Realität sieht anders aus: Ausgerechnet das für den Kunden so spielentscheidende Thema Usability ist bei vielen gängigen ESM-Tools die gravierende Leerstelle. Bei der Entwicklung von Servity hingegen stand das Nutzererlebnis immer schon klar im Fokus. Der große Vorteil liegt darin, dass sich die Bedienung der Standardsoftware am privaten Konsumverhalten und der Erfahrungen des Anwenders im Web orientiert.

Das Ergebnis ist eine übersichtliche, transparente und verständliche Oberfläche, bei deren Bedienung sich die Mitarbeiter im Unternehmen völlig auf ihre Intuition verlassen können. Diese führen alle nur denkbaren Service-Aktionen schnell und einfach selbst in Servity aus. Der Servicekatalog arbeitet mit modernen Visualisierungen und auf das Notwendige reduzierten Schaltflächen – das macht beispielsweise die Bestellung eines Service absolut spielerisch und selbsterklärend. Ob hier oder in der persönlichen Übersicht über alle bereits bezogenen Services (im sogenannten ‚Arbeitsplatz‘) ist Servity perfekt auf die Bedarfe des individuellen Nutzers zugeschnitten.

Ein Tool, das dazu befähigt, das Beste zu geben

Diesen Kunden professionell und effizient mit Services zu versorgen, ist das Hauptziel der Service-Organisation. Auf dem Weg dorthin muss jeder einzelne ihrer Handgriffe sitzen. Service-Anfragen sollen absolut mühelos und routiniert empfangen, erfasst und bearbeitet werden. Dabei stellt die Vielzahl an Prozessen, die eine Service-Organisation heute in den Händen hält, hohe Anforderungen an den Funktionsumfang einer für sie geeigneten Softwarelösung. Viele bewährte Lösungen sind in den vergangenen Jahren nach und nach entlang der zunehmenden Anforderung an das Service Management synthetisch gewachsen. Das passierte dann häufig in Form zusätzlicher Oberflächen oder sogar Produkte und unvermeidlich auf Kosten der Usability.

Pressemitteilung

Weil die Wurzeln von Servity dagegen immer schon im Request Fulfilment lagen, liefert die Software den vollen Funktionsumfang in einer einzelnen, nutzerorientierten Oberfläche. Was dem Nutzer angezeigt wird, ist all das – und ausschließlich das – was für ihn relevant ist. Servity ist die Werkzeugbox, die Service Professionals ermöglicht, jeden Tag ihr Bestes zu geben: Mit der Standardsoftware machen sie ihre Services besonders schnell verfügbar und betreiben sie effizient. Selbst anspruchsvollste Szenarien lässt Servity sie dank der vollkommen intuitiven Oberfläche in wenigen Schritten managen.

Begeisterndes Nutzererlebnis dank Visualisierungen

In Servity sind die zahlreichen Aktivitäten, Beteiligten und Prozesse des Enterprise Service Managements gebündelt. Im Hintergrund verfügt das umfassende Datenbankmanagementsystem der Software über alle dafür relevanten, aktuellen Daten. Diese Daten an die Oberfläche zu holen, sie zu visualisieren, um aus ihnen wichtige Erkenntnisse für die tägliche Arbeit zu gewinnen, ist ein entscheidender Aspekt der User Experience von Servity. Service Professionals und Provider profitieren hierbei vor allem von drei entscheidenden Features: Vom integrierten Visualizer, der die vielfältigen Beziehungen und Abhängigkeiten zwischen den Objekten sichtbar macht; vom kompakten Dashboard, das wichtige KPIs und Fortschritte in anschauliche Graphen übersetzt; und von der mächtigen Workflow Engine, die per Drag-and-drop zur Konstruktion automatisierter Arbeitsabläufe befähigt.

Ob Service Professional oder Endanwender: Jeder findet in Servity genau die Funktionen, die er oder sie braucht. Die intuitive Oberfläche ermöglicht es, ohne spezielle Vorerfahrung direkt mit der Software zu arbeiten. Dank ihr hält das Enterprise Service Management einem Vergleich mit der privaten Customer Experience seiner Kunden locker stand. Servity ist das Aushängeschild einer Service-Organisation, die mit ihrem Serviceangebot begeistert und immer wieder Lust darauf macht, es zu nutzen.

Die DCON Software & Service AG ist ein mittelständisches Software- und Beratungsunternehmen mit Hauptsitz in Kaiserslautern und weiteren Standorten in Stuttgart und Bremen.

DCON unterstützt das IT-Service Management großer Organisationen, öffentlicher Einrichtungen und eigenständiger IT-Service-Provider durch die eigene Standardsoftware IT-SPS, Beratung und Dienstleistungen zu IT-Services sowie Spezialsoftware anderer Anbieter. Das Unternehmen überzeugt seine Kunden mit überdurchschnittlicher Leistung und dem Anspruch, exzellenten Service zu erbringen. Dabei hat die wertschätzende Zusammenarbeit mit den Kundenansprechpartnern für DCON einen besonders hohen Stellenwert. Namhafte Unternehmen wie Daimler, IBM und Siemens vertrauen auf die Leistungen von DCON.

Mit heute über 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist DCON seit 1994 ein stetig wachsendes Unternehmen, das mit dem angebotenen Leistungsportfolio im Markt überzeugt.

Kontakt:

DCON Software & Service AG: Straßburger Allee 4, 67657 Kaiserslautern

PR-Kontakt (Marketing): Marie-Luise Eggers (publicrelations@dcon.de) • +49 631 92082-0