



PDV Call Handling

Sie kümmern sich um Ihre IT. Wir um Ihre Calls.

Die Lösung Ihres IT-Problems liegt auf der Hand, wenn z. B. ein Server ausgefallen ist, der beim Hersteller unter Gewährleistung steht. Und dennoch gibt es für Sie Gründe, mit uns ein Call-Handling zu vereinbaren. Warum? Der Kontakt mit einem Herstellersupport ist für Ihr IT-Team oft ein zeitraubendes ‚Ping-Pong-Spiel‘. Die Gründe:

- Die Hotlines der Hersteller sind häufig im Ausland stationiert. Sprach- und Verständigungsprobleme sowie Warteschleifen sind nicht ausgeschlossen.
- Call-Center-Agenten können zwar technisch geschult sein, haben aber selten praktische Erfahrungen.
- Die Bearbeitung Ihres Calls erfolgt nach einem prozessorientierten, vorgegebenem Schema, meistens aber nicht mit dem Ziel einer direkt pragmatischen und schnellen Problemlösung.
- Sie haben keinen festen Ansprechpartner.

Leistungen des PDV Call Handlings

Mit einer PDV Call-Handling Vereinbarung stellen Sie sicher, dass Ihre Calls reibungslos und professionell von uns bearbeitet werden.

- Garantierte Annahmezeiten. Die Annahmezeiten von montags bis freitags 8.00 bis 17.00 Uhr (Standard) können vertraglich auf bis zu 24/7 ausgedehnt werden.
- Reaktionszeitgarantie. Nach Annahme Ihres Calls garantieren wir die Kontaktaufnahme mit dem Hersteller innerhalb der vereinbarten Zeit. Sie erhalten eine Bestätigung.
- Sie haben bei uns einen deutschsprachigen Ansprechpartner, der nicht wechselt.
- Ihr PDV-Ansprechpartner ist ein IT-Techniker, der Ihre Anforderungen kennt und Routine in der Kommunikation zu den Herstellern hat. Die Zeiten zur Behebung Ihres gemeldeten Fehlers können deutlich gesenkt werden.
- Wir führen für Ihren Call das Monitoring durch und überwachen alle Vorgänge bis zum erfolgreichen Abschluss. Ihr IT-Team wird nicht zusätzlich belastet.
- Dem PDV Call Handling liegt eine Pauschale zugrunde. Die Kosten sind für Sie planbar.

Einsatzmöglichkeiten

Hardware



Software



Sonstiges



Die Servicezeiten können variabel vereinbart werden z. B. 24/7 für kritische IT-Komponenten wie Ihr Storage und 9/5 für Ihr Backup.

Ihr Nutzen

Gezielt kommunizieren. Zeitverluste reduzieren.

Wir sind ausgebildete IT-Techniker und sprechen Deutsch. Mit dem PDV Call Handling vermeiden Sie deshalb Zeitverluste in Warteschleifen ausländischer Hotlines und Verständigungsprobleme mit unerfahrenen Call-Center Agenten.

Ausgaben budgetieren. Kosten sicher planen.

Sie können Ihre Ausgaben für das Call Handling präzise budgetieren. Eine vereinbarte Pauschale - egal, wie häufig und lange wir mit einem Hersteller telefonieren - gibt Ihnen Planungssicherheit.

Erfahrung nutzen. Problemlösung beschleunigen.

Ihr Call wird bei uns von erfahrenen IT-Technikern bearbeitet, die täglich mit den Herstellern in Kontakt stehen und beurteilen können, welche Maßnahmen zielführend sind und welche nicht. Die Lösung Ihres Problems wird deutlich beschleunigt.

Koordination delegieren. Effizienz steigern.

Von der Annahme Ihres Calls bis zum erfolgreichen Abschluss haben wir alles im Blick. Ihr IT-Team kann sich effizient auf die Aufgaben konzentrieren, die für Ihre Geschäftsprozesse von Bedeutung sind.

Durchführung

- einmalig
- kontinuierlich

Abrechnung

- pauschal
- nach Aufwand