

## Kundendienst

### HelpDesk-Organisation

Um die Leistungen verbessern zu können, haben wir eine HelpDesk-Software entwickelt um unseren Kundendienst optimaler zu organisieren. Wenn ein Anwender eine Anfrage oder ein Software-Problem hat, kann er diese der HelpDesk-Organisation entweder mit einem «online-Formular» oder mit einem «Worddokument» über das Web-Portal übermitteln. Die Anfrage wird bei uns übernommen und der Kunde erhält danach eine Bestätigung mit einer «Ticket-Nummer». Die Problemmeldung ist bei uns erfasst und der zuständige Kundendienstmitarbeitende erhält den Auftrag. Er erfasst darin laufend den Fortschritt der Arbeit. Der Kunde kann diese Angaben über das Internet abrufen und ist so dauernd auf dem Laufenden. Auch Anfragen anderer Anwender von der gleichen Verwaltung sind einsehbar.

### Folgende Ziele wollen wir mit der HelpDesk-Organisation erreichen:

- Mit dieser HelpDesk-Organisation wollen wir die Produkt- und Supportqualität merklich verbessern.
- Unsere Kunden können Supportanfragen zu jeder Zeit elektronisch übermitteln und erhalten umgehend eine Bestätigung Ihrer Anfrage. Dank dem Zugriff auf das HelpDesk-Webportal können sich die Kunden jederzeit und laufend über den Status der Anfrage erkundigen.
- Die Helpdesk-Mitarbeitenden verfügen über ein neues Hilfsmittel, um die Supportanfragen und die Lösungsfindung zweckmässig und rasch erledigen zu können.
- Die Bearbeitung und Verwaltung von Meldungen und Aufträgen wird in Zukunft elektronisch und schnell eingeleitet.
- Kann der Kundendienst-Mitarbeitende die Anfrage nicht in der festgelegten Zeit erledigen, erfolgt eine strukturierte Weiterleitung an andere Stellen (Eskalationsmanagement), damit die Anfrage weiter bearbeitet wird.
- Die Kunden erhalten eine lückenlose Dokumentation und Übersicht aller erfassten Aktionen.
- Die HelpDesk-Applikation liefert wichtige Erkenntnisse und Führungskennzahlen um allfällige Mängel sofort zu erkennen und erlaubt uns rasch notwendige Massnahmen einzuführen.
- Die gemeldeten Anfragen erlauben uns eine effizientere Fehlerbehebung zu erreichen und dienen uns als wichtige Grundlage für die Pflege-Releases.

### Die Bearbeitung der Anfragen

Für die Kunden haben wir zwei Möglichkeiten eingerichtet, um Softwaremeldungen rasch und elektronisch an die HelpDesk-Organisation der Dialog zu melden:

- Online-Formular (mit der Einschränkung, dass jetzt noch keine Attachments (Anlagen) angehängt werden können), welches auf dem HelpDesk-Web-Portal zur Verfügung steht
- Word-Formular, das über das HelpDesk-Web-Portal heruntergeladen werden kann

Damit die Kundenanfrage optimal beantwortet werden kann, sollte das Problem so detailliert wie möglich beschrieben werden. Deshalb wurden beide Formulare mit Pflichtfeldern versehen.

Nach der Eingangskontrolle wird die Anfrage im System erfasst und ist ab diesem Zeitpunkt für den Kunden im Web-Portal ersichtlich. Zur Bestätigung seiner Anfrage erhält der Kunde ein Antwortmail mit der Ticketnummer und dem Inhalt seiner Anfrage. Diese Ticketnummer ist die eindeutige Referenz für alle weiteren Aktionen der Anfrage.

Besonderes: Die telefonische Unterstützung in dringenden Fällen ist selbstverständlich weiterhin möglich. Jedoch werden nur die Anfragen, welche wir als Online-Formular oder als Word-Formular erhalten in das HelpDesk-Web-Portal übernommen.

### Wie wird das Ticket abgearbeitet?

Status «eröffnet»

Nachdem wir die Anfrage erhalten haben und diese in die HelpDesk-Software übernommen haben, ist das Ticket eröffnet. Dem Kunde wird die Eröffnung mit der zugeteilten Ticket-Nummer mit eMail mitgeteilt.

Status «in Bearbeitung»

Der zuständige Kundendienstmitarbeitende sichtet die Anfrage und bestimmt das geplante Erledigungsdatum. Solange das Ticket im Status «in Bearbeitung» ist, wird die Anfrage bearbeitet.

Status «pendent»

Dieser Status wird zugeteilt, wenn die Lösung erst im nächsten Softwarerelease erledigt werden kann. Erst nach Auslieferung des Releases wird das Ticket abgeschlossen.

Status «realisiert» Konnte die Lösung vom Kundendienst erarbeitet werden, wird der Lösungsvorschlag unverzüglich dem Kunden mitgeteilt. Der Kunde entscheidet danach, ob die vorgeschlagene Lösung sein Problem bereinigt. Erst dann wird das Ticket abgeschlossen.

### **Was benötigen die Kunden um den HelpDesk nutzen zu können?**

Je nach Organisation und Grösse der Verwaltung können der gestellten Aufgabe unterschiedliche Rollen zugeteilt werden. In kleineren Gemeinden werden die Sachbearbeitenden «Auftraggeber» und «Urheber» sein. In grösseren Verwaltungen oder Rechenzentren wird der Kontakt zur Dialog über eine übergeordnete Stelle koordiniert, d.h. die Urheber richten ihre Anfragen nicht direkt an die Dialog sondern an ihren internen Koordinator (Auftraggeber).

Die Rolle des «Auftraggebers»:

Der Auftraggeber kann alle erfassten Anfragen einsehen, die von seiner Verwaltung im HelpDesk erfasst worden sind. Er sieht auch die Anfragen der ihm zugeordneten Urheber. Die kundenseitige Hoheit aller Anfragen liegt bei ihm. Nur der Auftraggeber ist berechtigt, die Anfragen an den HelpDesk der Dialog zu stellen. Er kann aber auch Urheber einer Anfrage sein.

Die Rolle des «Urhebers»:

Der Urheber richtet seine Anfrage intern an seinen Auftraggeber. Er ist deshalb nicht vorgesehen, dass Anfragen direkt an die Dialog erfolgen. Rückfragen zu den Problemmeldungen laufen nur über den Auftraggeber.

Der Urheber sieht auf dem HelpDesk-Web-Portal nur seine eigenen Anfragen.

Voraussetzungen für die Nutzung des HelpDesk-Web-Portals:

- Dem Benutzer wird von der Gemeindeverwaltung mindestens die Berechtigung eines «Urhebers» erteilt
- Der Benutzer verfügt über eine persönliche Internet-Mailadresse
- Der Benutzer hat von Dialog ein Zugangspasswort erhalten

### **Wie kann das gewünschte Passwort angefordert werden?**

Wünscht ein Anwender Zugang zum HelpDesk-Web-Portal, schreibt er ein eMail an die Adresse

[helpdesk@dialog.ch](mailto:helpdesk@dialog.ch)

um folgende Angaben mitteilen zu können:

- Vorname
- Name
- Rolle (Auftraggeber oder Urheber)
- Funktion innerhalb der Gemeinde
- Zuständig für die GemoWin-Module (z.B. Einwohner-, Finanz-, Gebühren-, Steuerwesen usw.)
- eMail Adresse
- Telefon für Rückfragen
- Gemeinde

Der HelpDesk-Administrator wird ein Passwort generieren und dieses per eMail an die Absenderadresse versenden.