

Customer Success Service – Die wichtigsten Fragen und Antworten im Überblick

	FAQ
Wie erstelle ich ein Ticket?	Alle Tickets werden per E-Mail an service@integrated-worlds.com oder service@iwofurn.com (für IWOfurn-Kunden) oder über das Formular im Self-Service-Portal eingereicht. Der Eingang wird durch eine automatische E-Mail aus unserem Ticketsystem bestätigt. In Kürze erhalten Sie noch Tipps & Tricks, die Ihnen dabei helfen Tickets so einzureichen, dass Rückfragen vermieden und Ihre Anfragen effizient und schnell bearbeitet werden.
Was bedeutet SLA?	SLA =steht für Service-Level-Agreement. Eine SLA ist eine Vereinbarung zwischen Dienstleister und Kunde. Diese regelt die Art und den Umfang von Service- & Support-Leistungen sowie Kosten und Reaktionszeiten.
Was garantieren mir die SLA-Reaktionszeiten?	Die Reaktionszeit beschreibt die Zeit zwischen dem Ticket-Eingang und der vollständigen Vorfall-Klärung <u>oder</u> dem Starten der notwendigen technischen Maßnahmen. Nach Ticketeingang wird Ihre Anfrage analysiert und qualifiziert. Über das Ergebnis werden Sie unmittelbar informiert. Wenn eine Aktion durch eine Fachabteilung erforderlich ist, wird der Auftrag innerhalb der Reaktionszeit technisch definiert, geplant und die Umsetzung gestartet. Über den Start der Bearbeitung werden Sie ebenfalls automatisch informiert.
Muss ich immer die SLA-Reaktionszeiten abwarten?	Nein. Wir versprechen alle Tickets so schnell wie möglich zu bearbeiten. Die SLA-Reaktionszeiten definieren nur das garantierte Maximum. Die tatsächlichen Reaktionszeiten sind in der Regel deutlich kürzer. Wenn von der Seite der Integrated Worlds die genannten Reaktionszeiten nicht eingehalten werden, fallen für Sie keine Kosten an.
Gibt es Unterschiede der Reaktionszeiten innerhalb der Pakete?	Ja. Das Premium-Service-Paket beinhaltet das Premium-SLA. Dieses beinhaltet deutlich kürzere garantierte Reaktionszeiten. Mehr dazu können Sie dem Service-Level-Agreement entnehmen. Beim Basis- und Standard-Paket sind die SLA-Reaktionszeiten identisch.
Wie wird abgerechnet?	In den Tickets wird die Bearbeitungszeit festgehalten. Wird ein Ticket als Service-Anfrage qualifiziert, ist die Bearbeitung kostenpflichtig, worüber Sie unverzüglich informiert werden. Unsere Service-Leistungen stellen wir immer zum Monatsende in Rechnung, unter Berücksichtigung des gebuchten Service-Paketes. Die Zeiterfassung erfolgt in 15-Minuten-Schritten. Aufgrund des administrativen Aufwands stellen wir bei Basic-Kunden, bei entstandenem Aufwand, mindestens eine Stunde in Rechnung.
Ist das eine Preiserhöhung?	Nein. Es handelt sich um keine Erhöhung der bisherigen Preise für unsere Leistungen, sondern um eine präzisere Messung unserer Service-Aufwände, welche zuvor nicht möglich war und deshalb häufig aus Kulanz nicht berechnet wurde. Um unser Service- und Supportlevel weiter zu verbessern, ist es nötig unsere Leistungen präzise und fair zu berechnen. Dafür haben wir die Taktung sogar von 1-Stunde auf 15-Minuten angepasst.
Wie kann ich meine monatlichen Kosten besser kontrollieren?	Wenn Sie sich für das Standard- oder das Premium-Service-Paket entscheiden, werden viele der anfallenden Servicekosten pauschal abgerechnet. Dadurch können Sie Ihre monatlichen Ausgaben besser planen und kontrollieren. Das Standard-Service-Paket ist für alle Kunden geeignet, welche monatlich unseren Service in Anspruch nehmen. Das Premium-Service-Paket ist für unsere Kunden geeignet, die über unser Clearing bereits sehr gut vernetzt sind und/oder ein eigenes Portal betreiben und eher wöchentlich den Bedarf haben unseren Service in Anspruch zu nehmen.
Was sind die Vorteile des Standard-Service-Pakets? (im Vergleich zu Basic)	• 2 Stunden Service pro Monat inklusive • Bessere Kostenkontrolle und durchschnittlich günstigere Service-Stunden • Transportänderungen (außer Combox) inklusive • Wöchentlicher Bericht über offene Service- & Supportaufträge per E-Mail
Was sind die Vorteile des Premium-Service-Pakets? (im Vergleich zu Basic/Standard)	• 5 Stunden Service pro Monat inklusive • Bessere Kostenkontrolle und alle Service-Stunden vergünstigt – exklusiv nur im Premium-Paket • Alle Transportänderungen inklusive, auch Combox-Änderungen • Wöchentlicher Bericht über offene Service- & Supportaufträge per E-Mail • Premium-SLA – kürzere garantierte Reaktionszeiten • Einmal jährlich Qualitätsicherungs-Beratung durch unser Serviceteam inklusive