



Capgemini ist einer der weltweit führenden Dienstleister für Management- und IT-Beratung, Technologie sowie Outsourcing Services.

Das Unternehmen ermöglicht seinen Kunden den unternehmerischen Wandel durch den Einsatz von Informationstechnologien. Als Dienstleister stellt Capgemini Wissen und Fähigkeiten zur Verfügung, um seinen Kunden die notwendigen Freiräume für Wachstum und geschäftlichen Erfolg zu schaffen. Die Basis dafür legen die besondere Form der Zusammenarbeit, genannt Collaborative Business Experience, sowie ein globales Rightshore® Modell, das darauf abzielt, die richtigen Ressourcen am richtigen Ort zu wettbewerbsfähigen Preisen einzusetzen.

Der Bereich Outsourcing Services betreut Infrastrukturen, Software-Anwendungen und Geschäftsprozesse, die von den Kunden in die spezialisierten Outsourcing Center von Capgemini ausgelagert werden, um täglich Zeit und Geld für Wartung, Weiterentwicklung und Betrieb zu sparen.

In Deutschland zählen dazu auch Kunden aus der Bauindustrie. Für diese, wie auch für Unternehmen aus verwandten Industrien, wird pcvisit Software im Rahmen der Betreuung von Endanwendern einer CAD Planungssoftware eingesetzt.

Die CAD Planungssoftware deckt ein breites Aufgabenspektrum ab, angefangen von der Planung im Hoch- und Ingenieurbau, über die Infrastruktur- und Verkehrswegeplanung bis hin zur Abrechnung und zu Geoinformationssystemen. Hierzu gehören u.a. auch der 2nd Level Support bei Fragen zur Installation und Anwendung der Software.

Aufgrund der vielschichtigen und zum Teil hochkomplexen Applikationen ist ein enger Kundenkontakt unverzichtbar. Dieser lief bisher vorrangig per Telefon ab. Vor allem bei Problemen und Fehlern in der Anwendung (oder auch bei der Installation) der Programme war die telefonische Analyse sehr zeitaufwändig. Anwender und Kundenbetreuer mussten die einzelnen Arbeitsschritte detailliert beschreiben. Dabei kam es häufig zu Übermittlungs- und Verständnisproblemen. Eine weitere Herausforderung stellen Arbeitsplätze im Ausland dar, bei denen es oft auch zu sprachlichen Verständigungsschwierigkeiten kommt.

Die Outsourcing Sparte von Capgemini hat daher nach einem Produkt gesucht, mit dem der Kundensupport optimiert werden kann und bei dem die Anwender unmittelbar im onlinebasierten Dialog die Probleme direkt zeigen können. Ziel war es, den Zeitaufwand deutlich zu reduzieren und die Qualität der Betreuung erheblich zu steigern. Vor allem bei Detailproblemen während der Installation der CAD Programme erleichtert der Einsatz von pcvisit die Fehleranalyse und -behebung. Hierbei kommt pcvisit nahezu täglich zum Einsatz.



Die Nutzen sind:

- Win-Win-Situation für Capgemini und seine Kunden: Deutliche Zeitersparnis bei der Betreuung der Kunden (Reduzierung bis zu 50%). Daraus ergibt sich eine beiderseitige Kostenersparnis und eine Erhöhung der Produktivität beim Kunden.
- pcvisit bringt eine Intensivierung der Kundenbetreuung und Kundenpflege mit sich. Die Rückmeldung der Kunden ist durchweg positiv. Die Betreuung wird als deutlich qualitativ besser empfunden, ohne dass dies detailliert in Zahlen ausgedrückt werden kann.
- Die Zahl der Anregungen und Wünsche an die Planungssoftware ist deutlich gestiegen. Die Anwender zeigen an ihrem Arbeitsplatz an konkreten Beispielen ihre Verbesserungswünsche. Eine detaillierte Beschreibung wird damit vereinfacht.

Capgemini - Kurzprofil



Capgemini ist einer der weltweit führenden Dienstleister für Management- und IT-Beratung, Technologie-Services sowie Outsourcing. Das Unternehmen beschäftigt in 36 Ländern rund 88.000 Mitarbeiter und erzielte 2007 einen Umsatz von über 8,7 Milliarden Euro. Mehr Informationen finden Sie unter <http://www.de.capgemini.com>.

Weitere Informationen

Capgemini Outsourcing Services GmbH
Ulrich Schuck
Wanheimerstraße 68
40468 Düsseldorf
ulrich.schuck@capgemini.com
<http://www.de.capgemini.com>

pcvisit Software AG
Karen Zühlke
Öffentlichkeitsarbeit & Vertrieb
Tatzberg 47/49
01307 Dresden
Telefon: +49 (0) 351/7 96 59 30
Telefax: +49 (0) 351/7 96 59 32
info@pcvisit.de
<http://www.pcvisit.de>

Stand: November 2008