



Service - Kundenbindung - Kostenentlastung

Team6 setzt pcvisit als stabilisierenden und forcierenden Faktor im Support und Verkauf ein

Als kleines Softwarehaus mit den Schwerpunkten Kundenbeziehungsmanagement, Organisationslösung, Zeit- und Informationsmanagement und einem angegliederten Support- und Handelsbereich ist die TEAM 6 Dörries KG immer wieder auf der Suche nach innovativen Lösungsansätzen für ihre Kunden. Vorwiegend als Ergänzung zur Software Tmbusiness und den Varianten Tmpersonal, Tmpersonal Sonderedition und als High End Produkt TMenterprise sieht sich TEAM 6 auf dem Markt nach Softwarepartnern um, deren Produkte in ihr Handelsportfolio passen und ihre eigenen Produkte sinnvoll ergänzen.

Seit 2005 setzt TEAM 6 nun pcvisit ein. Um die Software gleich richtig auf Alltagstauglichkeit zu testen, wurde mit dem Einsatz im Support begonnen. Der Bereich, wo Kunden sehr schnell und spontan benötigen. Nach anfänglicher Skepsis der Kunden ist die Unterstützung der Supportanfragen durch den Einsatz von pcvisit heute nicht mehr wegzudenken. „Unsere Kunden sind geradezu enttäuscht, wenn wir uns nicht sofort mit ihrem Desktop verbinden und sehr schnell eine Lösung der Aufgabenstellung live herbeiführen. In den Jahren zuvor haben wir unseren Kunden ausschließlich telefonisch Lösungen erklären müssen.“ erklärt Stephan Dörries, Leiter Vertrieb bei TEAM 6.

Wer Supportarbeit kennt, weiß um die Schwierigkeiten, etwas kompliziertere Sachverhalte verbal zu erläutern. Durch den Einsatz von pcvisit im Support konnte TEAM 6 die Zeiten bis zur Problemlösung enorm reduzieren. „Unsere Kunden fühlen sich deutlich kompetenter betreut und sind dankbar für die zusätzlichen Anregungen und Tipps, die wir Ihnen durch die Online- Zusammenarbeit geben können. Unsere Erfahrungen mit pcvisit sind mittlerweile so positiv, dass wir eine programmtechnische Verbindung zwischen pcvisit und unserer CRM-Lösung Tmbusiness realisieren werden, um Supportleistungen noch einfacher zu dokumentieren und abzurechnen.“ bestätigt Dörries.

Im Jahr 2006 wurde der Einsatz von pcvisit auf den Schulungsbereich erweitert. Kurzschulungen und schnelle Hilfe im organisatorischen Bereich sind in der Zwischenzeit durchgeführt worden. Es wurden sogar Fern-Schulungen mehrerer Anwender realisiert, die über Telefonlautsprecher, Telefonkonferenzschaltung und Beamer der Vorführung folgen konnten. Mittlerweile führt TEAM 6 Schulungen mit mehreren Teilnehmern mit der Software pcvisit 4 BusinessMeeting durch. Damit ist der Einsatz eines Beamers beim Kunden nicht mehr notwendig.

Seit einigen Monaten ist nun auch pcvisit 4 Remote im Einsatz und begeistert alle Anwender im Unternehmen genauso wie Kunden, die sich diese Funktionalität seit langem gewünscht haben. Spontan von unterwegs auf seinen Rechner in der Firma oder zu Hause zugreifen zu können um Daten zu verändern, auf dem Rechner zu arbeiten oder ganz einfach einmal Daten abzurufen, empfinden sowohl die Mitarbeiter von TEAM 6 als auch deren Kunden als eine hervorragende Ergänzung zu der Funktionalität der anderen pcvisit Produkte.



„Als Softwarehaus, das sich im Bereich Kundenbeziehungsmanagement/ Organisationslösung/ Zeit- und Informationsmanagement bewegt, sind die pcvisit Produkte für uns eine ideale Ergänzung. Jeder unserer Kunden erhält automatisch bei der Auslieferung unserer Software einen pcvisit-Gastzugang. Darüber kann er uns bei einer Support- oder Schulungsanfrage den Zugang zu seinem oder wir ihm zu unserem Desktop erlauben. Unsere Software ist branchenneutral. Daher sind wir in vielen Branchen im deutschsprachigen Raum mit unserer Software vertreten.“

Unsere anfänglichen Bedenken, dass wir aus sicherheitsrelevanten Anwenderüberlegungen über pcvisit keinen Zugang zu Rechnern in Universitäten, Banken, Versicherungen, Handwerks- oder Handelsbetrieben und so weiter herstellen können, haben sich zerschlagen. 95% der Anwender, die im Support oder im Verkauf anrufen und dort Fragen haben erwarten heute, dass wir uns kurzfristig mit ihrem Rechner verbinden.“ so Dörries begeistert. „Nicht immer ist das aus unserer Sicht notwendig, zeigt aber die Akzeptanz dieser Lösung in unserem Kundenkreis. Wir können voller Überzeugung sagen, dass wir mit pcvisit eine gute Wahl getroffen haben.“

Team 6 - Kurzprofil

Seit 2000 sind wir mit der Firma TEAM6 Dörries KG am Markt. Entstanden aus der Firma KommPuter Dörries KG, die 1990 in Arnstadt gegründet worden ist. Die Firma KommPuter ist als Softwarehaus tätig und zuständig für Entwicklung und Support. Die Firma TEAM6 Dörries KG beschäftigt sich mit dem Verkauf, der Schulung und organisatorischer Beratung der entwickelten TM Produkte für den Geschäftsbereich. Als reines Internethandelsunternehmen ist 2006 die Firma TEAM6 Doerries Ltd. & Co. KG mit Sitz in Edermünde dazugekommen. Über diese Firma werden vorwiegend Privatkunden betreut aber auch die Kunden, die Software in Ergänzung zu TMbusiness und TMenterprise benötigen. Anbindung an KlickTel, Anbindung an CardScan, pcvisit, um nur einige zu nennen.

Weitere Informationen

TEAM6 Dörries KG

Stephan Dörries
Hohe Mauer 4
D-99310 Arnstadt
Telefon: +49 (0)3628 - 66 02 31
Telefax: +49 (0)3628 - 66 02 65
stephan.doerries@TEAM6-Verkauf.de
<http://www.TMbusiness.de>

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>