



EMSR

Service-Ticketsystem

Made by Bilfinger

Als Partner der Industrie steht Bilfinger für Qualität und technische Höchstleistung.

Verringern Sie Ihren administrativen Aufwand bei Klein- oder Kleinstprojekten

Unsere Erfahrung zeigt, dass die Anlagen unserer Kunden eher in kleinen Schritten wachsen und dass die großen Veränderungen meistens nur alle fünf Jahre stattfinden. Um dieser Anforderung gerecht zu werden, bieten wir unseren Kunden ein kostenloses Ticketsystem an.

Somit lassen sich auch kleine, nicht kritische Störungen mit sehr geringem administrativen Aufwand an Bilfinger delegieren. Die meisten unserer Kunden nutzen diesen Service für Aufgaben, die in der Regel weniger als drei Arbeitsstunden benötigen.

Meist handelt es sich hierbei um kleine Programmanpassungen, un-kritische Störungen oder IT-Einstellungen.

Vorteile dieser Plattform

Durch einen zentralen Anlaufpunkt in unserem Ticketsystem werden alle Anfragen systematisch erfasst. Auch in Urlaubsphasen oder im Krankheitsfall werden alle Tickets entsprechend weitergeleitet, kontrolliert und sicher abgearbeitet. Für jeden Mandanten gibt es definierte Teams bei Bilfinger, die über jede Kundenanfrage informiert werden und die Anfrage sowie den aktuellen Abarbeitungsgrad einsehen können. Über unser Webportal kann der aktuelle Status einer

Wofür ist ein Ticketsystem?

- System für Aufnahme und Bearbeitung von Kundenanfragen
- Anfragen per E-Mail-Onlineportal
- Historie über Anfragen
- Reduzierung des administrativen Aufwands auf beiden Seiten
- Sicheres Abarbeiten vieler kleiner Aufgaben

Anfrage eingesehen oder auch entsprechende Rückfragen gestellt bzw. auf Fragen von Bilfinger geantwortet werden. So gibt es für jede Anfrage eine komplette Historie und es gehen keine Informationen verloren.

Die Einrichtung für das System ist kostenlos.

Kombi-Paket

Das Ticketsystem lässt sich hervorragend mit dem Stundenpaket ergänzen und ermöglicht unseren Kunden eine weitere Reduzierung von administrativen Vorgängen.

