

Intuitive Ticketing-Software für smahrt consulting AG

„Die Supportlösung ist sehr einfach bedienbar und ein echter Mehrwert für unsere Kunden und Mitarbeiter.“

ÜBER SMAHRT CONSULTING AG

smahrt consulting AG ist ein Schweizer HR Dienstleister für Strategie, Software, Beratung, Services und Outsourcing und deckt die gesamte Bandbreite von HR-Applikationen und HR-Lösungen ab. Aktuell sind bei smahrt rund 50 Mitarbeiter beschäftigt, die alle die Begeisterung für HR und IT teilen und ihr volles Engagement in Ihre HR-Projekte stecken. Weitere Informationen unter www.smahrt.ch

HERAUSFORDERUNGEN	LÖSUNG	ERGEBNISSE
<p>smahrt consulting AG hatte jahrelang eine marktgängige Ticketing-Lösung im Einsatz. Eine stetig zunehmende Anzahl von Anfragen und Supportverträgen mit definierten Service Level Agreements (SLAs), erforderten mehr Funktionalitäten und Flexibilität einer Ticket-Lösung. Außerdem hätten mit der bisherigen Lösung die Workflows unter hohem Aufwand erstellt werden müssen.</p> <p>Die Herausforderung für smahrt war ein Tool zu finden, das die internen Prozesse optimiert und effizienter gestaltet. Eine einfache Administration sowie sicheres, automatisiertes Routing an die zuständigen Berater musste gewährleistet sein, damit eine zeitnahe und lückenlose Ticketbearbeitung möglich ist.</p> <p>Als Schweizer HR Partner von EPI-USE Labs nutzt smahrt deren eigenentwickelte, cloudbasierte Plattform für Kundensupport und Wissensmanagement Client Central und war von den Funktionalitäten überzeugt.</p>	<p>smahrt hat sich für Client Central, eine ISO-zertifizierte Software as a Service (SaaS)-Plattform entschieden und war sofort von der einfachen und intuitiven Bedienung der Software beeindruckt, sowohl auf Administrations- als auch auf Benutzerseite. Die schnelle und flexible Anpassung konnte ebenso überzeugen: innerhalb weniger Stunden wurde eine erste Demo Version im smahrt Layout mit Standard Inhalten und bereits angepassten Workflows zur Verfügung gestellt.</p> <p>Die Erwartungen an eine Supportlösung in Bezug auf intelligente Zuordnung, automatische Regeln und vorkonfigurierte Workflows wurden für smahrt zu 100 % erfüllt. Auch wenn smahrt im ersten Schritt den Fokus auf Ticketing und Dateidownloads setzt, bietet Client Central jederzeit flexible und kundenindividuelle Ausbaumöglichkeiten. Die markterprobte Lösung wird bei EPI-USE Labs täglich von über 14.000 Anwendern genutzt und ist somit an die konkreten Bedürfnisse der Kunden angepasst und wird ständig weiterentwickelt.</p>	<p>Die Anforderungen von smahrt an die Ticketing Software wurden zum Projektstart erfasst, sukzessive umgesetzt und nach nur einem Monat konnte der erste „Pilot“-Kunde auf der Plattform freigeschaltet werden. Ende 2020 wurden alle smahrt Kunden störungsfrei migriert. Die Lösung läuft stabil und wird auch zukünftig entsprechend dem Feedback der Kunden und Mitarbeiter optimiert und erweitert.</p>



Durch Client Central können wir für unsere Kunden den gewünschten Support sicherstellen. Wenn beispielsweise ein Berater abwesend ist, wird das Ticket automatisch an seinen Stellvertreter geroutet. So verlieren wir keine Zeit und Kundenanfragen gehen nicht verloren.

Kurz gesagt: Zufriedene Kunden dank Client Central!

Manuel Streuff, Projekt Leader, smahrt consulting AG



VORTEILE



Nur 1 Monat von Projektstart bis -abschluss inkl. technischer Implementierung



Kundenindividuell anpassbar: z. B. Lizenzmanagement, Knowledge Base, SAP Transport Automatisierung



Kostensparnis durch kundenspezifisches, flexibles Preismodell