

Anlage zur Kommunikation GdW / Aareon

24.02.2023

Hyper-Care-Teams für Kunden

Wir hören unseren Kunden zu und betreuen engmaschig



Team

Ein benannter Aareon-Lead (Consulting) pro Kunde, unterstützt diesen mit einem kleinen, übergreifenden Expertenteam aus Beratung, Support und Entwicklung



- › Mindestens wöchentlicher Check mit dem Kunden, um den Fortschritt zu verfolgen, den Ticket-Backlog zu priorisieren und Wissen zu vermitteln.
- › Sicherstellen, dass die Kundenpriorität der Tickets im Ticketsystem verfügbar ist.
- › Einrichtung jeweils eines MS-Teams-Kanals pro Kunde für eine effiziente und transparente Kommunikation



Arbeitsweise

Wöchentliche Ermittlung des Zufriedenheitswerts und des Ticketbacklogs pro Kunde, um den jeweiligen Trend zu verfolgen.



Trend

Empfehlungen zum einfachen Upgrade



