

# Die nächste Generation im Kundendienst

*Rolf J. Heiler*  
*CEO Heiler Software AG*



Cloudforce™

salesforce.com.   
Success. Not Software.®

# Heiler Software AG



- Product Communication
- Master Data Management
- E-Procurement
- Katalog Management
- Supplier Adoption



# International operierende Kunden



11 Branchen

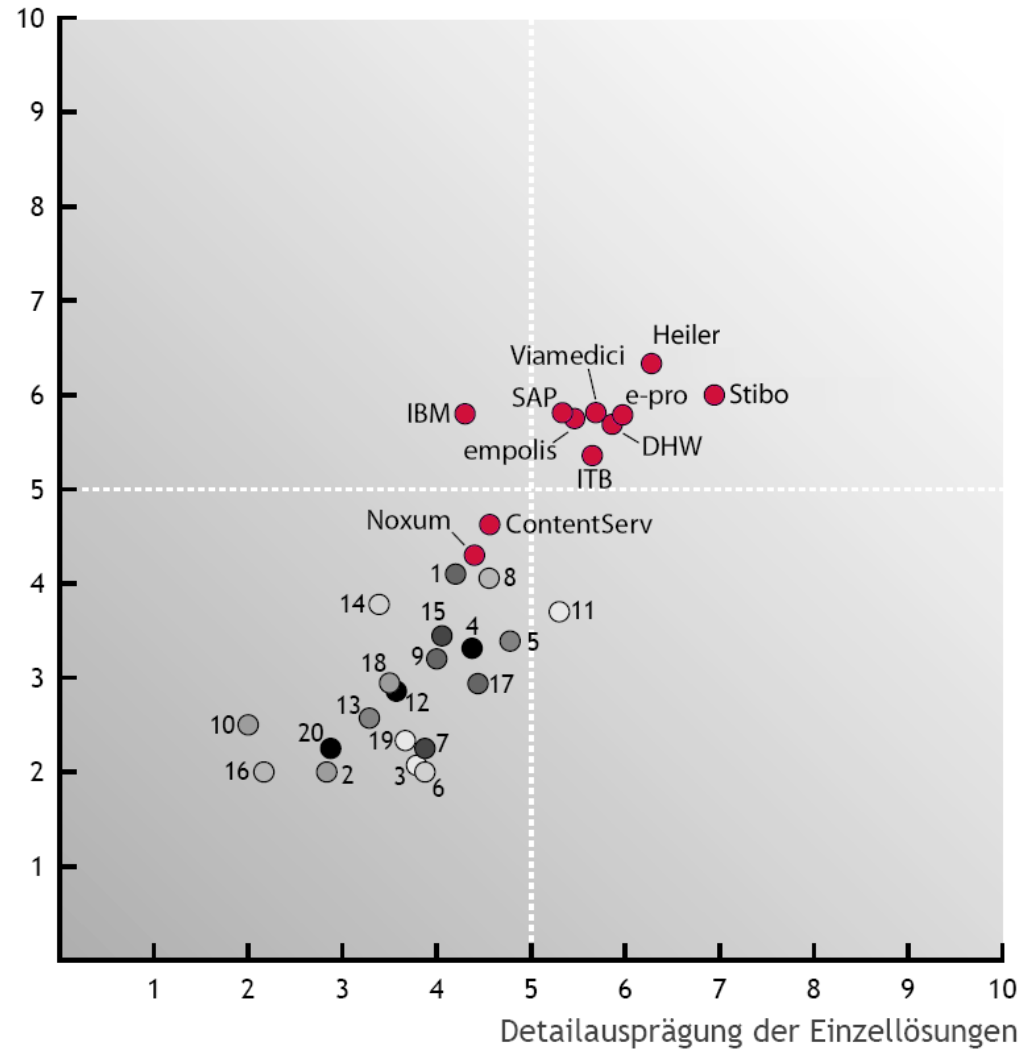
14 Länder



# Marktführer für Katalog-Lösungen



Grad der realisierten Lösungsaspekte im System



# SFDC bei Heiler Software



- Kunde seit Dezember 2004
- Damals kein Nachverfolgungsprozess für Anbahnungen
- Einfache Abbildung des Prozesses in der Lösung
- Kein Infrastrukturprojekt, keine Beratungsleistung
- Minimales Customizing
- Nutzung durch 4 Mitarbeiter nach einer Woche
- Heute ca. 40 User, überwiegend Vertrieb
- Supportlösung seit 2007



# SFDC als Supportlösung



- Zentrales Ticketsystem für Supportanfragen der Kunden

Aktion	Öffentlich	Kommentar
<a href="#">Bearbeiten</a>   <a href="#">Entf</a>   <a href="#">Auf "Öffentlich" setzen</a>	<input type="checkbox"/>	<b>Ersteller: US-Support (18.02.2009 18:06)</b> Internal reference# 216631
<a href="#">Bearbeiten</a>   <a href="#">Entf</a>   <a href="#">Auf "Privat" setzen</a>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ersteller: US-Support (12.02.2009 18:39)</b> Page breaks in the report are function of third party report server that we use (Actuate Reports) and therefore cannot be changed for just one report.  'Statement of Work' is with VP of Client Services for review.
<a href="#">Bearbeiten</a>   <a href="#">Entf</a>   <a href="#">Auf "Privat" setzen</a>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ersteller: US-Support (11.02.2009 20:40)</b> Inquired about the status. I will be getting some information today to pass in on to you. - Srinivas
<a href="#">Bearbeiten</a>   <a href="#">Entf</a>   <a href="#">Auf "Privat" setzen</a>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ersteller: Jeff Patrick (11.02.2009 19:19)</b> I was told that this will be done. (add "Invoice date" and "invoice number" to the Excel Report in the standard reports of Pecos.  Can I have an estimate of when it will be completed ?  Thanks,  Jeff Patrick
<a href="#">Bearbeiten</a>   <a href="#">Entf</a>   <a href="#">Auf "Privat" setzen</a>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ersteller: Jeff Patrick (30.01.2009 19:28)</b> How about "Invoice amount or total" ??
<a href="#">Bearbeiten</a>   <a href="#">Entf</a>   <a href="#">Auf "Privat" setzen</a>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ersteller: US-Support (29.01.2009 23:21)</b> Excel Report has one line per part on a PO. An item can be received over multiple invoices. This makes it difficult to add 'Invoice Date' to the report - as the date is not unique  Jeff, Can you send a sample report file the way you wish it would appear considering the above scenario



# Support Prozess



- Supportticket per Telefon, Mail oder Selbsteintrag
- 1. SLA: innerhalb von 4 Stunden Kundenrückmeldung
- 2. SLA: Lösung innerhalb von max. 5 Arbeitstagen
- 3. SLA: Kritische Probleme innerhalb von 24 Stunden
- SFDC bildet vollen Prozess vom Kunden über Support zur Entwicklung und zurück zum Kunden ab.
- Informationsfluss für alle transparent und nachvollziehbar
- Überwachung der SLAs über automatisierte Reports



# Herausforderungen für die Zukunft



- Positiv
  - Sehr schnelle Einrichtung und Anpassung
  - Umfangreiches Reporting
  - Einfache Bedienung
  - Keine Kosten für Selbstbedienungs User
- Noch umzusetzen
  - Integration der Partnerrolle in den Support
  - Direkte Kommunikation zwischen Partner und Kunde
  - Knowledge-Area und Diskussionsforen von Heiler
  - Broadcastfunktionen für Massenmitteilungen
  - Unterstützung von RSS-Feeds
  - Read only User zu günstigen Lizenzkosten

