

Seit Anfang 2010 treten wir, die base-IT, als verlässlicher IT-Ansprechpartner zahlreicher Unternehmen auf. Innerhalb von 10 Jahren sind wir von drei auf rund 150 Mitarbeiter gewachsen und haben unsere Kernkompetenzen seither ausgebaut. Von den drei Standorten in Oberösterreich, Wien und Salzburg aus betreuen wir mittlerweile mehr als 300 Kunden/Kundinnen verschiedenster Branchen in Österreich und im angrenzenden Ausland. Wir sind spezialisiert auf Cloud- und On-Premises Lösungen und verfügen über professionelle Teams im Bereich Consulting Services, Managed IT Services und On Premises Datacenter.



NACHHALTIGES CUSTOMER SERVICE MANAGEMENT

Als Dienstleistungsunternehmen wissen wir wie essenziell eine qualitative Kundenservicequalität für den Erfolg eines Unternehmens ist. Kundenservice beeinflusst maßgeblich zukünftige Kaufentscheidungen und definiert die Kundentreue. Mit einem ausgezeichneten Customer Service Management (CSM) steigern Sie Ihre Produktivität, verbessern die interne Kollaboration und gewährleisten eine höhere als auch nachhaltigere Kundenzufriedenheit. Unsere base-IT Consultants beraten Sie rund um CSM und implementieren die innovative CSM-Lösung von ServiceNow. Profitieren Sie von zentral verwalteten Informationen in Kombination mit AI-basierten Self-Services.

- **Steigern** Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden/Kundinnen durch schnelle Problemerkennung und proaktive Problemlösung
- **Reagieren** Sie rasch und unkompliziert auf Kundenanfragen mit einem zentralen Tool für alle Teams (front, middle, back offices)
- **Sichern** Sie sich nachhaltige Kundenzufriedenheit mit 24/7 Services, Echtzeit-Trend-Analyse und proaktiver Maßnahmensetzung

STRATEGIE

Steigern Sie gemeinsam mit uns die Zufriedenheit Ihrer Kunden/Kundinnen, **ermöglichen** Sie durch ein effizientes CSM mit ServiceNow eine umfassende Interaktion und gewinnen Sie neue Kunden/Kundinnen mit unvergesslichen Services.

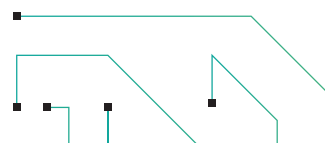
ORGANISATION

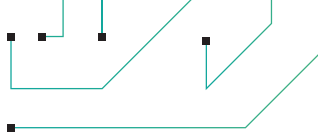
Lösen Sie mit der ServiceNow CSM Lösung nachhaltig Probleme und Anfragen Ihrer Kunden/Kundinnen, **vernetzen** Sie Ihre Dienstleistungen mit Kundenbedürfnissen und **profitieren** Sie von einer nachhaltigen Kundenzufriedenheit.

UMSETZUNG

Verbessern Sie Ihren Kundenservice mit einer einfacheren Interaktion mit Ihren Kunden/Kundinnen, **reduzieren** Sie das Ticket-Volumen bei gleichzeitig hoch bleibender Qualität und **sparen** Sie effektiv Kosten ein.

Mit unserer 360° Analyse ermöglichen wir es Ihre Organisation, innovative Technologien und gelebte Prozesse in Einklang zu bringen, und dabei eine optimale Lizenzstrategie für Sie zu entwickeln. Dabei behalten wir stets das Wachstumspotential Ihres Unternehmens im Fokus.





CUSTOMER SERVICE MANAGEMENT MIT SERVICENOW

Eine hohe Kundenzufriedenheit garantiert eine längere Kundenbindung, sowie ein sicheres Wachstum als auch eine verbesserte Reputation. Nichts ist wichtiger als die nachhaltige Pflege der Beziehungen zu Neu- und Bestandskunden. Wir unterstützen Sie dabei Ihren Kundendienst auf ein neues Level zu heben und damit die Kundenzufriedenheit langfristig zu steigern.

SELF-SERVICE & KNOWLEDGE MANAGEMENT

Fördern Sie die Endnutzer-Selbstbedienung über ein Portal mit Servicekatalogen, Communities, Wissen und Chatbots!

PLAYBOOKS FOR CUSTOMER SERVICE

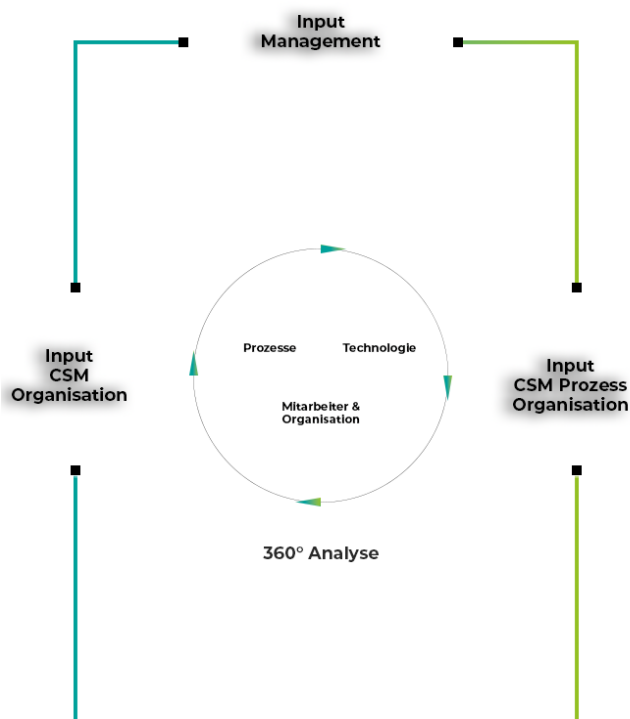
Verwalten Sie Case-Vorgänge durch Digitalisierung und Automatisierung von Dienstleistungsprozessen.

SERVICE MANAGEMENT FOR ISSUE RESOLUTION

Erkennen, diagnostizieren und lösen Sie dauerhaft Kundenprobleme!

VIRTUAL AGENT

Unterstützen Sie Ihre Kund/-innen durch konversationelle Anleitungen mit Chatbots!



UNSERE CSM-SERVICES | IHRE VORTEILE

Mit Analyse schaffen wir den **Vorsprung** zu Ihrem Wettbewerb, durch **Kostentransparenz** und Standardisierungen schaffen wir einen **Mehrwert** für Sie und Ihre Kunden/Kundinnen, durch **effiziente Prozesse** und **erweiterte Automatisierungen** entlasten Sie Ihre Mitarbeiter/-innen und schaffen damit nachhaltig eine höhere **Kundenzufriedenheit**.

Betreiben Sie Ihre ServiceNow Instanz in Microsoft Azure!

PROFESSIONELLE BETREUUNG

Für effiziente und nachhaltige Customer Service Management Lösungen bedarf es an innovativen Lösungen und einen starken Partner. Wir vertrauen auf ServiceNow und sind Ihr verlässlicher und starker Partner für nachhaltige Kundenprozesse.

Unsere langjährige Expertise und unsere gesamtheitliche Herangehensweise ermöglicht uns, Sie optimal bei Ihren Prozessen zu unterstützen. Wir sind genau da, wo sie uns brauchen, und unsere Services zeichnen sich durch höchste Qualität und vor allem Flexibilität aus.

Gerne beraten wir Sie in einem persönlichen Gespräch. Kontaktieren Sie uns dazu unverbindlich telefonisch oder per [E-Mail](#). Wir freuen uns auf Sie!

Was unsere Experten sagen

Andreas Ruech [Consultant & Teamlead Enterprise Service Management]

„Gestalten Sie gemeinsam mit uns ein unvergessliches Kundenerlebnis und setzen Sie sich dadurch von Ihrem Wettbewerb ab! Wir unterstützen Sie vollumfänglich mit der Analyse, Beratung sowie Konzeptionierung und Umsetzung Ihres Kundenservices.“

