

Willkommen bei Wacker Internt Relations

Letzte Aktualisierung Samstag, 29 Dezember 2007

Unser Dienstleistungs-Portfolio

Wir planen alle IT-Dienstleistungen zur Optimierung der Geschäftsprozesse in Unternehmen und für öffentliche Verwaltungen. Dazu zählen die Themenfelder Customer Service & Support, IT-Service-Management, Business-Portale, Branchenlösungen sowie IT-Sicherheit. Wir sind ein Full-Service-Dienstleister und übernehmen die komplette Implementierung der Projekte aus einer Hand.

Unser Dienstleistungspaket für die genannten Themenfelder besteht aus:

- Prozess- und Technologieberatung,
- Konzeption
- Projekt-Management
- Implementierung und Schulungen.

Customer Service & Support – ganzheitliches Kunden-Management

Kundenbindung ist zu einem wichtigen Bestandteil der modernen Vertriebsstrategie geworden. Häufig entscheidet die Servicequalität im Wettbewerb um die Kundengunst. Vor diesem Hintergrund wandeln sich klassische Call Center durch Multi-Channel-Funktionalitäten und der Integration von Back-Office-Informationen zu „Customer Interaction Centern“ (CIC). Der Kundenservice ist dabei für alle Anliegen zuständig, die sich vor und nach dem Kauf eines Produktes oder einer Dienstleistung ergeben. Das CIC ist die Serviceschaltzentrale. Von hier aus werden alle notwendigen Serviceaktionen und Transaktionen angestoßen und überwacht, so zum Beispiel Informationsanfragen, Bestellungen, Beschwerden und Reparaturen. Das Customer Interaction Center fungiert als Single Point of Contact: Es bildet die zentrale

Anlaufstelle für Kunden und ist über alle Kommunikationswege wie E-Mail, Telefon, Fax und Internet erreichbar.

Beratungsleistungen und Schulungen

Unsere Kunden können zwischen eintägigen Management-Workshops oder Schulungen wählen. Dabei haben Sie die Wahl zwischen Inhouse-Seminaren oder Schulungen an der AWT in Recklinghausen. Auf speziellen Wunsch führen wir auch Schulungen in Räumlichkeiten der Städte Marl oder Gelsenkirchen durch. Das Schulungsangebot deckt die wichtigsten Bereiche der Informations- und Kommunikationstechnologien ab.

IT-Service-Management

Im Sinne eines ganzheitlichen IT-Service-Managements tragen System- und Software-Management wesentlich dazu bei, die IT hochverfügbar, sicher und stabil zu halten. Das Portfolio reicht von Methoden- und Technologie-Knowhow bis zu Produkten marktführender Herstellern im Soft- und Hardwarebereich.

IT-Sicherheit

Ein weiterer Augenmerk liegt auf den Aspekten der IT-Sicherheit. Wesentlich ist, dass Sicherheit als Prozess gelebt werden muss und sich nicht auf punktuelle technische Maßnahmen beschränken darf. Im Zentrum steht daher stets eine Kunden- und Serviceorientierte Gesamtlösung für das Management der IT. Wir beraten und unterstützen in allen

Phasen bei der Absicherung der IT-Infrastruktur: von der Planung über die Umsetzung bis hin zum laufenden Betrieb.