

# Persönlich und nah

## Customer Support bei ETAS

Bei ETAS wird ausgezeichneter Support auch nach Auslieferung der Produkte großgeschrieben. Vor allem die persönliche Bindung ist dabei sehr wichtig, denn so kann auf individuelle Fragen noch detaillierter eingegangen werden.

### AUTOREN

**Selina Epple** ist Redakteurin bei der **ETAS GmbH**.

**Hans-Jürgen Schmidt-Fürst** ist Director Global Customer Support bei der **ETAS GmbH**.

**Norbert Seidler** ist Specialist Support Engineering bei der **ETAS GmbH**.

**Wer kennt die Situation nicht?** Man benötigt schnell Hilfe bei der Bedienung eines Tools, findet aber keine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse des Anbieters. Stattdessen handelt man sich mühsam durch ein Standardformular, welches allerdings nur begrenzt geeignet ist, das Problem zu erfassen. Die Antwort erhält man oft erst zwei Tage später und die darin enthaltene Lösung ist meist nur bedingt zufriedenstellend.

Entgegen diesem Trend, den Support immer mehr zu anonymisieren und auf Sprachcomputer, Avatare oder künstliche Intelligenz zu setzen, steht beim ETAS-Support weiterhin der Mensch im Vordergrund. Aus der jährlichen ETAS-Befragung zur Kundenzufriedenheit geht eindeutig hervor, dass gerade der persönliche Kontakt als Mehrwert angesehen und von den Kunden sehr geschätzt wird. Auch wenn ETAS an zusätzlichen Supportkanälen arbeitet – die Kundennähe bleibt oberste Priorität.

### Schnell und unkompliziert – Erfolgreicher Support als Teamleistung

An allen ETAS-Standorten wird ein qualitativ hochwertiger Telefon- und E-Mail-Support angeboten. Die überwiegende Anzahl an Support-Anfragen kann in der Regel innerhalb kürzester Zeit gelöst werden. Dies liegt insbesondere an den vielen hervor-

ragend qualifizierten Mitarbeitern mit langjähriger Erfahrung. Erfolgreicher Kundensupport ist bei ETAS eine Teamleistung, die insbesondere durch Spezialisierung der einzelnen Mitarbeiter auf die Themen des ETAS-Portfolios erreicht wird. Mit diesen Experten gelingt es dem Team, unterschiedliche Support-Level zu bedienen.

- **First-Level-Support:** Problemannahme und Lösung von Anfragen, die schnell und direkt zu lösen sind
- **Second-Level-Support:** Nachgelagerter Support, der auf bestimmte Themen spezialisiert ist und die Anfragen abarbeitet, die der First-Level-Support nicht direkt am Telefon lösen kann
- **Third-Level-Support:** Für spezielle Anfragen und komplexe Anforderungen

Das Expertenwissen wird intern in Wiki-Datenbanken dokumentiert und seit letztem Jahr auch in Form von FAQs extern zur Verfügung gestellt. Die gefragten FAQs sind im Download Center der ETAS-Website abrufbar.

### Nah am Kunden

Zusätzlich zur Hotline bietet ETAS auch den Support vor Ort beim Kunden an. Die Resident Engineers von ETAS sind geschätzte Ansprechpartner. Neben der Anwendung der Produkte stehen bei deren Arbeit

auch die effiziente und zügige Integration in die Kundenprozesse und Toollandschaft im Vordergrund.

Jedoch leisten nicht nur die vom Kunden beauftragten Resident Engineers Support vor Ort. So oft wie möglich besuchen auch die ETAS-Hotline-Experten die Kunden. Dadurch wird nicht nur die Kundenbindung erhöht, sondern auch die ETAS-internen Kenntnisse über die Arbeitsweise der Kunden stetig verbessert. Somit wird die Support-Qualität zusätzlich gesteigert und die Arbeit der Hotline-Mitarbeiter abwechslungsreicher – ebenfalls eine wichtige Voraussetzung für qualitativ hochwertige Arbeit.

### On the road – Teststrecken-Support

In den letzten Jahren waren die ETAS-Support-Ingenieure darüber hinaus gern gesehene Begleiter bei vielen Erprobungen unter anderem in Schweden oder Südafrika. Ein besonderes Highlight ist der Teststrecken-Support in der spanischen Provinz Granada, den ETAS seit mehreren Jahren für drei bis vier Wochen im Jahr in Eigenregie ausrichtet. Mit großen Temperaturdifferenzen und Höhenunterschieden von bis zu 2.600 Metern bieten die Berge der Sierra Nevada den Fahrzeugherstellern ideale Voraussetzungen, ihre Autos auf Herz und Nieren zu prüfen.



Daher ist es nicht verwunderlich, dass dort viele Fahrzeughersteller und Zulieferer anzutreffen, die den ETAS-Support gerne in Anspruch nehmen. Die äußerst positiven Kundenrückmeldungen motivieren das ETAS-Support-Team, den eingeschlagenen Weg weiterzugehen und trotz aller technischen Trends den Fokus auf den persönlichen Kontakt zu legen.

### Theorie trifft auf Realität – Use Cases

Ein weiterer Bestandteil des ETAS-Serviceangebots sind die Use Cases,

auffindbar im Download Center der ETAS-Website. Diese zeigen interessante Anwendungsfälle sowie Tipps und Tricks und sind von Anwendern für Anwender geschrieben. Sie enthalten eine selbsterklärende Do-it-yourself-Anleitung und zeigen, wie man ETAS-Tools anwenden und welche Probleme man damit lösen kann. Somit ermöglichen sie eine optimale Nutzung der Tools über Standard-situationen hinaus. Die Anwendungsfälle stammen meistens aus Erfahrungen in Kundenprojekten, aus Workshops mit Kunden sowie aus

konkreten Kundenanfragen. Somit werden relevante Themen direkt aus dem Arbeitsalltag aufgegriffen. ETAS stellt sie mit eigener Hardware und eigenen Daten nach, damit keinerlei Rückschluss auf den Kunden möglich ist, von dem der ursprüngliche Anwendungsfall stammt.

Es lässt sich festhalten: Unabhängig davon, wo und in welcher Form – ETAS steht seinen Kunden jederzeit mit Rat und Tat zur Seite!