



INFOsys Kommunal

We do Care

INFOsys Kommunal entwickelt und vertreibt seit 1993 Software für das Sozial- und Jugendwesen. Mit der aktuellsten Version des Fachverfahrens *Care4* deckt INFOsys Kommunal große Teile der deutschen Sozialgesetzgebung ab. Neben der Einrichtung der Software gehören Schulungen, Präsentationen und Service über verschiedene Medien zum täglichen Geschäft.

“Mit Mikogo können wir optimalen Support leisten, ohne für jede komplexere Anfrage reisen zu müssen.”

Jan Hoßfeld
Leiter Marketing/Sales
INFOsys Kommunal GmbH
www.infosys-kommunal.de

Die Herausforderung

Da INFOsys Kommunal mit einem hochspezialisierten Produkt arbeitet und Kunden in ganz Deutschland hat, stellt der Support eine besondere Herausforderung dar. Jan Hoßfeld, Leiter Marketing/Sales, erklärt die Problematik: *“Natürlich sind wir auch so oft wie möglich vor Ort, aber große Teile des Supports laufen über E-Mail und Telefon.”* Doch die anfallenden Fragen sind häufig zu komplex, um über diese Kanäle gelöst werden zu können. Es fehlt die Möglichkeit, Fragen und Probleme nicht nur beschreiben, sondern auch zeigen zu können.

Die Lösung

Mit Mikogo fand das Team endlich das kostengünstige, einfach zu bedienende Werkzeug, nach dem man gesucht hatte. *“Mit Mikogo können wir unseren Kunden, die parallel mit uns telefonieren, die Lösung eines Problems oder die Beantwortung einer Frage direkt demonstrieren. Dieses Vorgehen spart nicht nur uns Zeit und Geld, sondern auch den Kunden, denen direkt geholfen werden kann.”*

Das Fazit

Inzwischen wird Mikogo mehrmals wöchentlich eingesetzt, um so optimalen Support zu leisten. Das abschließende Urteil von Jan Hoßfeld: *“Die Software ist, aus unserer Sicht, uneingeschränkt zu empfehlen.”*

Über Mikogo - Mikogo verwendet innovative Screen Sharing Technologie, um eine einfach zu nutzende, kostenlose Online Meeting Lösung anzubieten und so hochwertige Online Kollaborationen für Jedermann möglich zu machen. Das beliebte Software Tool wird mittlerweile in über 180 Ländern genutzt vor allem von Privatpersonen, Selbstständigen und mittelständischen Unternehmen. Zur Verfügung gestellt wird die 2007 gelaunchte Software vom Online Collaboration Spezialisten BeamYourScreen, dessen Produktportfolio Lösungen für Online Meetings, Online Präsentationen und den Remote Support umfasst. Heute verwenden mehr als 1500 Unternehmenskunden in über 40 Ländern weltweit BeamYourScreen Technologie und profitieren von stark reduzierten Reisezeiten und -kosten.