nexus | schweiz

NEXUS / KUNDENPORTAL

NEXUS / KUNDENPORTAL

- **AGENDA**
  - Umfang NEXUS / Kundenportal V1.0
  - Pilotbetrieb
  - Live – Demonstration
  - GoLive
  - Fragen?



NEXUS / KUNDENPORTAL

- **UMFANG NEXUS / Kundenportal V1.0**
  - Login, inkl. „Passwort vergessen“-Funktion
  - Dashboard mit Anzeige offener Ereignisse
  - Report Ereignis-Gesamtübersicht
  - Erfassen neuer Ereignisse, inkl. Anhang
  - Erfassen neuer Lösungsschritte, inkl. Anhang
  - Erledigung von Ereignissen
  - Wiedereröffnen von Ereignissen
  - Fernwartung (via NEXUS ISL Client)
  - Direktzugriff auf diverse NEXUS-Websites



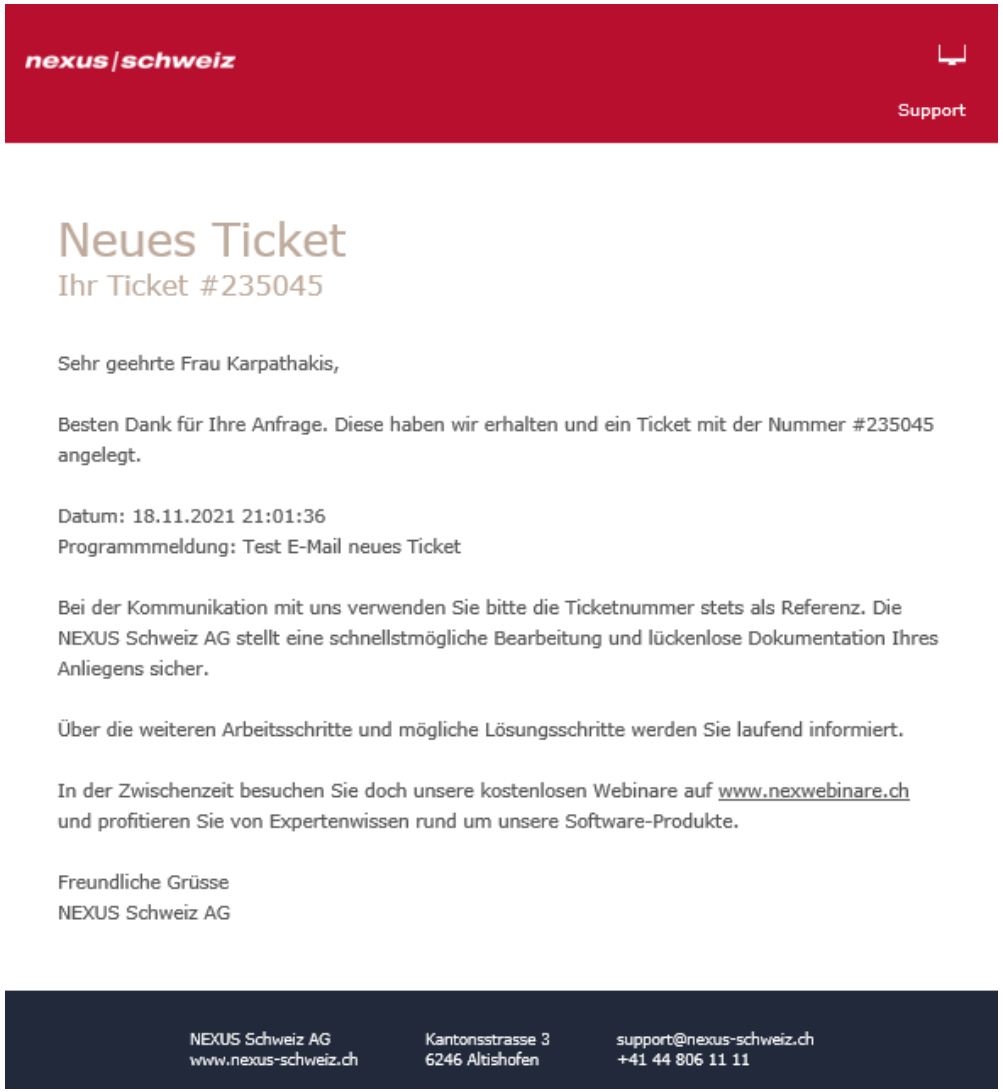
NEXUS / KUNDENPORTAL

- **UMFANG NEXUS / Kundenportal V1.0**

- Automatisierte E-Mail-Benachrichtigungen
  - Neues Ereignis wurde erstellt
  - Neuer Lösungsschritt im Ereignis wurde erstellt
  - Ereignis wurde erledigt / geschlossen

Ereignis = Ticket

Lösungsschritt = Bearbeitungsschritt, Kommentar im Ticket



nexus | schweiz

PILOTBETRIEB: UMFRAGE & ERGEBNISSE

NEXUS / KUNDENPORTAL

NEXUS / KUNDENPORTAL

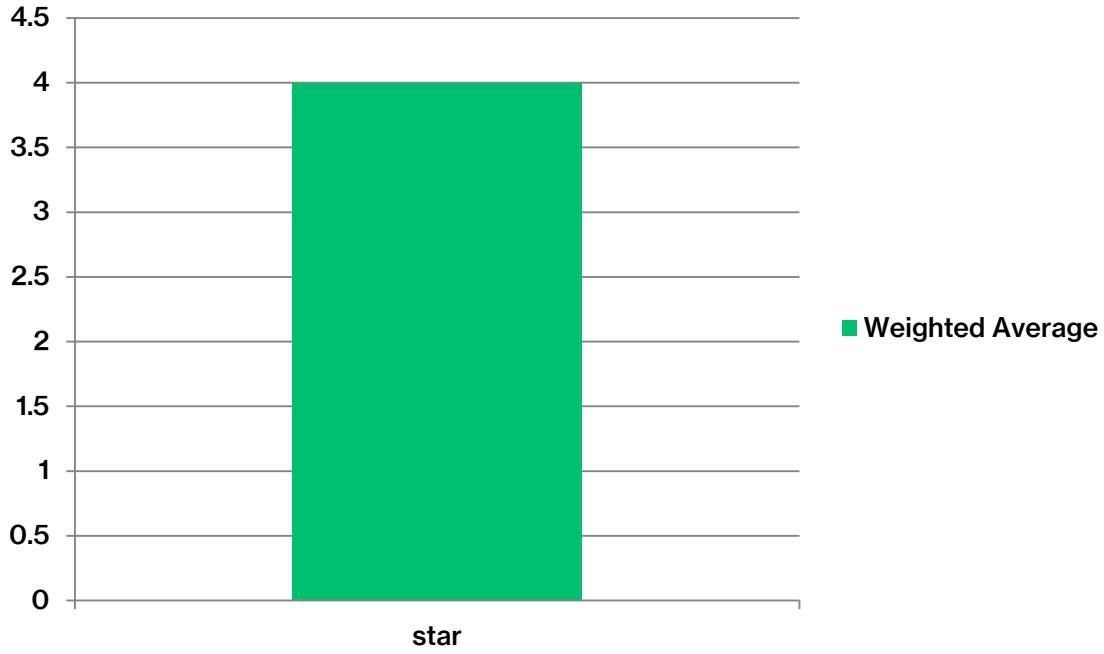


PILOTBETRIEB

- Start **Pilotbetrieb / GoLive**: Montag 22.11.2021
- 14 Pilotkunden / 48 Anwender
- Sie können anschliessend ab sofort unser NEXUS / Kundenportal nutzen
  - Ihre aktuell offenen Tickets werden dann im NEXUS / Kundenportal ersichtlich sein
- Sie erhalten ab Montag 22.11.2021 automatisierte E-Mail-Benachrichtigungen
  - Neues Ticket, Neuer Lösungsschritt, Ticket wurde geschlossen

NEXUS / KUNDENPORTAL
UMFRAGE PILOTBETRIEB

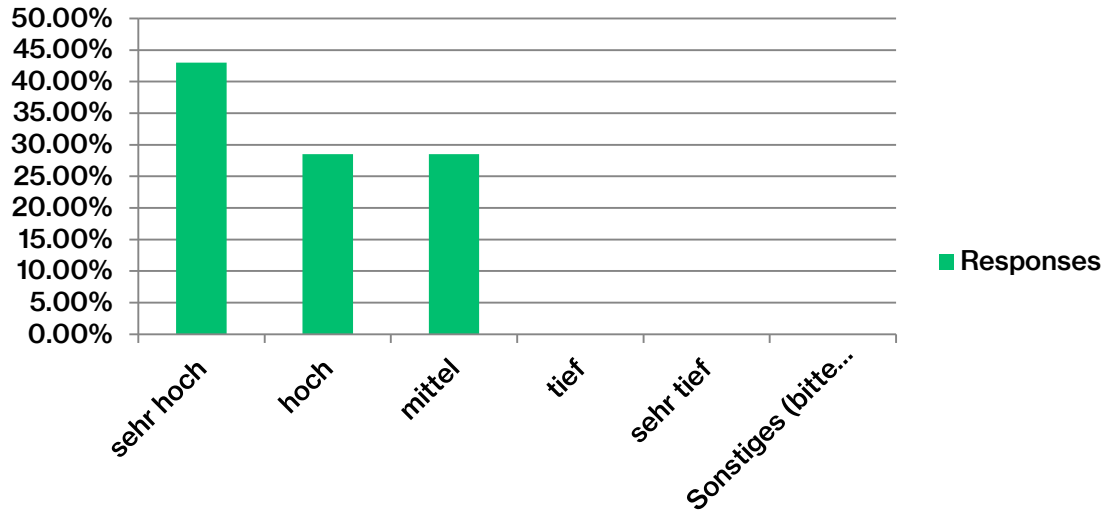
Wie empfanden Sie die Pilotphase generell?



Sterne	Anzahl
5	1
4	5
3	1
2	0
1	0

NEXUS / KUNDENPORTAL
UMFRAGE PILOTBETRIEB

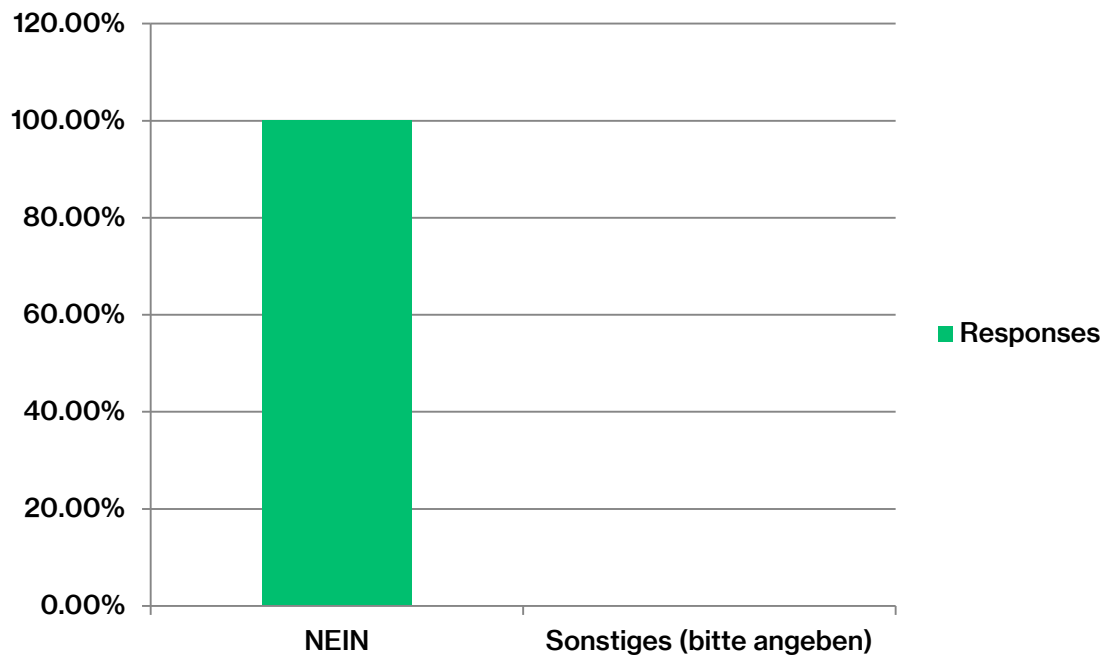
Wie gross ist die Chance, dass Sie das NEXUS / Kundenportal weiterempfehlen?



	Anzahl
Sehr hoch	3
Hoch	2
Mittel	2
Tief	0
Sehr tief	0

NEXUS / KUNDENPORTAL
AUSWERTUNG UMFRAGE PILOTBETRIEB

Wünschen Sie eine Nachschulung?



	Anzahl
JA	0
NEIN	7

NEXUS / KUNDENPORTAL
UMFRAGE PILOTBETRIEB

Welche Funktion erschien Ihnen als besonders nützlich?

- Eröffnung des Tickets
- Ticket erstellen mit Zuordnung zu Supportgruppe, Priorität, Benachrichtigung
- Die Differenzierung der Wichtigkeit / Dringlichkeit
- Besonders nützlich - schwierig zu sagen - ich habe einfach meine Anfrage erstellt. Viel mehr habe ich nicht gemacht.
- Nachvollziehbarkeit des Lösungsfortschrittes
- Report *Meine Ereignisse*, da konnte ich immer alles nachlesen und den Status weitergeben
- Die Erfassung von Lösungsschritten und damit verbunden die Dokumentation der Arbeiten für alle Beteiligten.

NEXUS / KUNDENPORTAL
UMFRAGE PILOTBETRIEB

Welche Funktion sollte auf jeden Fall beibehalten werden?

- Ereignisübersicht
- Den Fernwartungslink
- Ticket erstellen mit Zuordnung zu Supportgruppe, Priorität, Benachrichtigung
- Da ich das Kundenportal nicht so oft benötige, kenne ich die Funktionen, die vielleicht noch möglich wären zu wenig.
- Alle
- Alle Funktionen
- Plattform wie sie ist belassen

NEXUS / KUNDENPORTAL
AUSWERTUNG UMFRAGE PILOTBETRIEB

Welche Funktion erschien Ihnen als nicht nützlich oder nicht nach Ihren Erwartungen umgesetzt?

Welche Option oder welche Funktion haben Sie vermisst?

- Keine
- Leider kann man bei Änderungen in Ereignisse auf die Antwort vom Supporter nicht antworten. Wenig hilfreich
- Eine Suchfunktion alter Ereignisse, die mittels Eingabe von Schlüsselwörter alte Ereignisse wieder auffindbar machen kann (analog Outlook Suchleiste)
- Änderung in Ereignis: Das ist ja eine gute Funktion nur nützt es nicht, dass man hier keine Rückmeldung darauf geben kann.
- Die Übersicht der offenen und geschlossenen Tickets (Ereignisübersicht) ist unübersichtlich. Die Tickets sollten als je eine Zeile aufgeführt werden.
- Startseite unübersichtlich



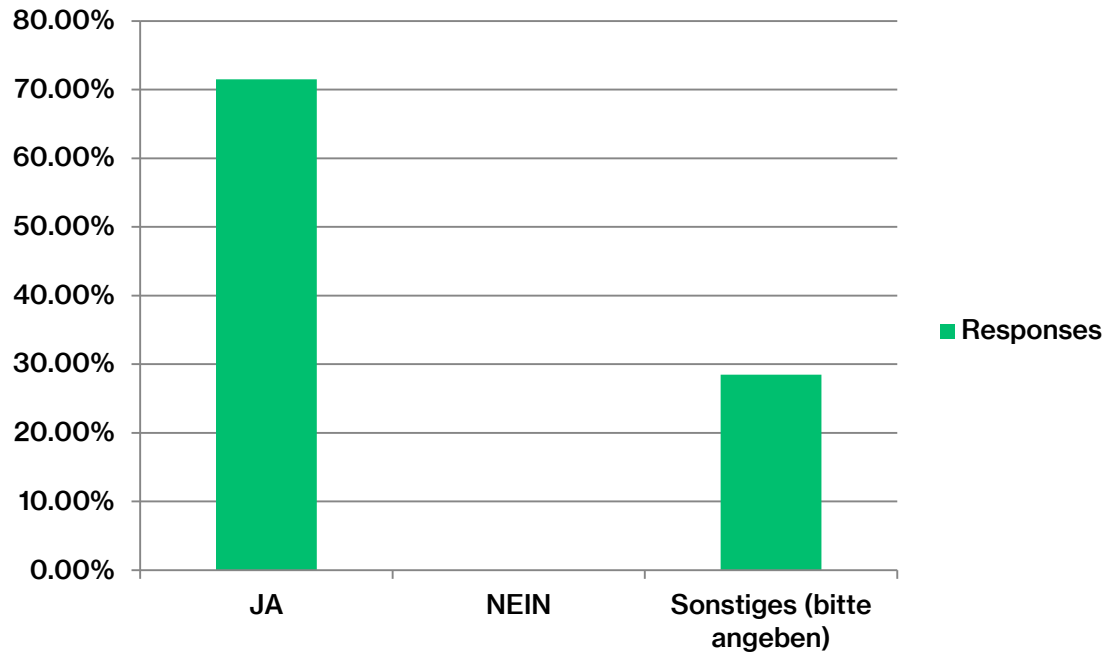
NEXUS / KUNDENPORTAL
UMFRAGE PILOTBETRIEB

Welchen Mehrwert empfanden Sie in der Geschäftsbeziehung mit NEXUS im Vergleich zum Arbeitsprozess VOR dem Kundenportal?

+ Viel schneller und einfacher im Handling. Überblick über die offenen Tickets, Update via Mail
+ Klarer einfacher und direkter
+ Man kennt den aktuellen Status des Problem, Ansprechperson ist bekannt
+ Für mich persönlich nicht wirklich ein Mehrwert. Für meine Bedürfnisse war der Telefonanruf für den Support eigentlich passend. Und sonst ging es ja auch per Mail.
+ Bessere Übersicht über die offenen Themen. Transparenz und Dokumentation von Fehlern, Requests etc. Nun müssten nur noch die Lösungsschritte und Abschlüsse gut genutzt werden, dann haben wir eine perfekte Zusammenarbeits-Plattform.
+ Meldung von Problem einfacher, da Kriterien vorgegeben, unabhängig von Tageszeit (Telefon)

NEXUS / KUNDENPORTAL
AUSWERTUNG UMFRAGE PILOTBETRIEB

Wären Sie bereit auch in Zukunft an einer Usergroup/Erfahrungsgruppe teilzunehmen?



JA	5
NEIN	0
SONSTIGES	2

- ja/nein kommt auf das Thema an
- Ich weiss nicht was ich da beitragen sollte, sie haben ihren Job erfüllt mit der Plattform

NEXUS / KUNDENPORTAL
UMFRAGE PILOTBETRIEB

Was Sie uns sonst noch mitteilen möchten?

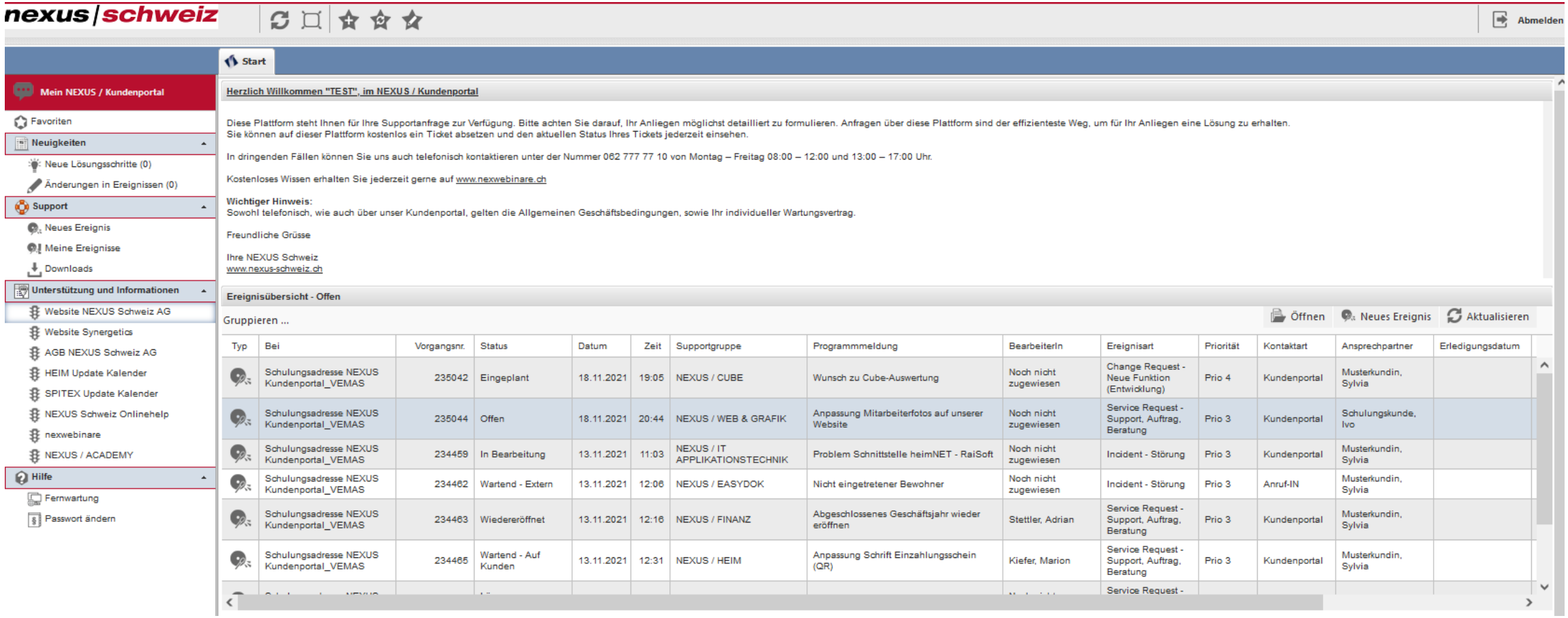
+ Das Ticketsystem ist auf jeden Fall eine Erleichterung.
+ Danke, für den Mehrwert, Probleme werden schneller gelöst.
+ Wie können wir die Institution innerhalb vom Portal ändern?

NEXUS / KUNDENPORTAL
PILOTBETRIEB



NEXUS / KUNDENPORTAL

https://support.nexus-schweiz.ch/Vemas.Kundenforum



nexus | schweiz

GOLIVE

NEXUS / KUNDENPORTAL

NEXUS / KUNDENPORTAL

GOLIVE

- Registration
- Weitere Informationen (E-Mail) im Juni 2022
  - Schulungen
  - GoLive-Termin
  - Zugriff auf das NEXUS / Kundenportal

Das Ticketsystem ist auf jeden Fall eine Erleichterung.

Danke, für den Mehrwert, Probleme werden schneller gelöst.

Viel schneller und einfacher im Handling

NEXUS / KUNDENPORTAL

