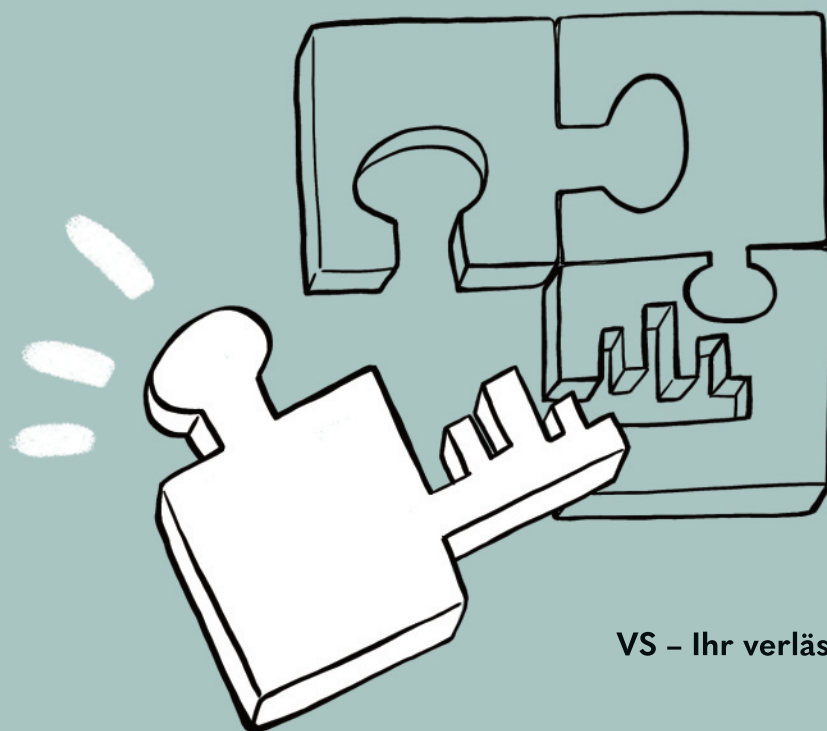




VS – Ihr verlässlicher IT-Partner!

Konzept Projektteam

Fachkompetenz, die überzeugt: Ihr Projektteam

Als unser Kunde profitieren Sie von unserer jahrzehntelangen Erfahrung und unserem umfassenden Know-how als leistungsstarker europäischer Komplettanbieter für Schule und Büro. Worauf Sie bei uns bauen können: sichere und reibungslose Projektabschlüsse durch die Umsetzung effektiver Prozessabläufe, den Einsatz eines starken, erfahrenen Projektteams und das Treffen fundierter Entscheidungen.

Aufgrund der Spezialisierung innerhalb unseres Projektteams, das untereinander bestens vernetzt ist, können wir alle Aufgaben und Verantwortungsbereiche abdecken, die bei der Abwicklung von Großprojekten oder einer Vielzahl von Einzelprojekten anfallen. Unser hier vorgelegtes „Konzept Projektteam“ definiert klare Ziele, Maßnahmen und Verantwortlichkeiten, um den Erfolg Ihrer Projekte sicherzustellen.

Ansprechpartner Vertrieb

Ihre Ansprechpartner im Vertrieb VS sind unsere Regionalleiterinnen und -leiter. Diese sind für die Gesamtkoordination und -führung der Projekte deutschlandweit verantwortlich. Sie erstellen detaillierte Projektpläne für eine Vielzahl an Einzel- und Großprojekten, überwachen deren Fortschritt, koordinieren unsere anderen Teammitglieder und kommunizieren mit den Stakeholdern.

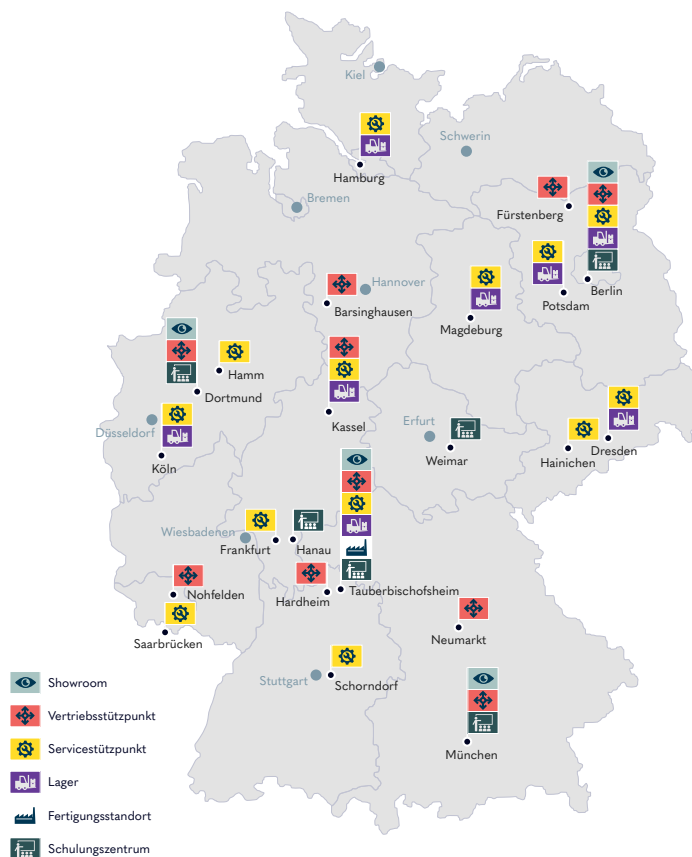
Dabei verfolgen wir den Ansatz des lokal verankerten Kundenservices. Unsere Regionalleiter Vertrieb haben ihre Wohnsitze deutschlandweit und befinden sich somit in unmittelbarer Nähe zu den entsprechenden Kunden oder Warenempfängern. Das ist entscheidend, um kurze Reaktionszeiten zu realisieren, Kundenbedürfnisse effektiv zu erfüllen und ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit zu gewährleisten. Während der gesamten Projektlaufzeit tauscht sich der jeweilige Regionalleiter/die Regionalleiterin kontinuierlich mit den Bezugsberechtigten und Projektbeteiligten seitens des Projektes aus.

Unsere Regionalleiter Vertrieb leiten und koordinieren alle Vertriebsaktivitäten. Zudem arbeiten sie eng mit anderen VS-Abteilungen wie kaufmännische Abwicklung, Produktion, Disposition, Montage oder Service und Support zusammen. So stellen sie eine nahtlose Integration der Vertriebsaktivitäten her und sichern somit einen reibungslosen Prozess.



Ansprechpartner kaufmännische Abwicklung/Frontoffice

Ihre Ansprechpartner im Bereich kaufmännische Abwicklung/ Frontoffice sind unsere Innendienstmitarbeitenden Vertrieb. Sie unterstützen die Regionalleiter und sind zuständig für Auftrags- erfassung und -bearbeitung. Außerdem beantworten Sie Kunden- anfragen, lösen Kundenbedürfnisse und stellen Informationen zu Produkten, Dienstleistungen, Rechnungen und Lieferzeiten bereit. So stellen sie sicher, dass die Geschäftsprozesse reibungslos ablaufen und Kundenthemen effizient bearbeitet werden.



Ansprechpartner Service und Support

Ihre Ansprechpartner im Bereich Service und Support gehören zu einem fachlich vielfältig besetzten Team aus unterschiedlichen Abteilungen. Als teamerfahrene Expertinnen und Experten in ihrem jeweiligen Bereich gewährleisten sie Ihnen den bestmöglichen Support.

- **VS Systemhaus – Technische Hotline**

Unsere technische Hotline ist primärer Kontaktpunkt für unsere Kunden und Nutzer unserer Produkte/Dienstleistungen. Die geschulten Mitarbeitenden beantworten Kundenanfragen und helfen bei Problemen. Zu ihrem Aufgabengebiet gehören der technische Support bei Rückfragen zu Technik und Dienstleistungen sowie die Kundenbetreuung im Reklamationsfall. Sie erstellen Problemdiagnosen, stellen verständliche Anleitungen zur Fehlerbehebung bereit, leiten bei Bedarf das Servicemanagement ein und geben die Eskalation komplexer Probleme an spezialisierte Fachkräfte/Teams weiter.

Die Unterstützung durch die technische Hotline erfolgt je nach Bedarf

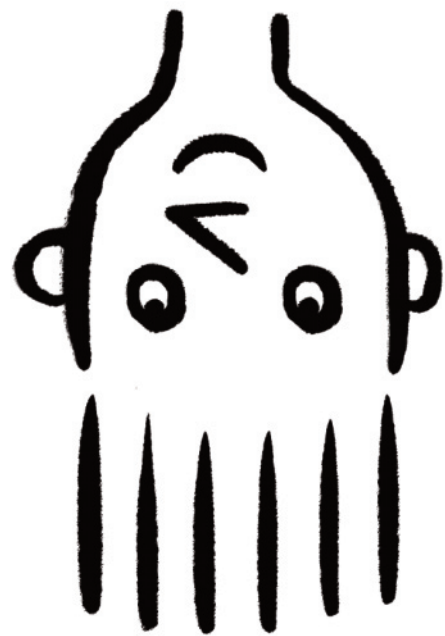
- telefonisch
- per E-Mail
- per Fernwartung/Remote Support
- und/oder durch die Veranlassung von Fieldservice (inkl. Serviceticket)

Alle Kundeninteraktionen und Supportanfragen werden über die Erstellung der Support-Tickets oder die Pflege von Kundendaten und Protokollen im CRM-System dokumentiert.

- **VS-Systembetreuer/Projektleiter**

Unsere Systembetreuer übernehmen Serviceleistungen vor Ort. Sie verfügen über ein hohes technisches Fachwissen und fundierte Kenntnisse im Bereich IT-Systeme, IT-Infrastruktur und IT-Sicherheit. Sie stellen sicher, dass technische Systeme und Organisationen, beispielsweise Schulen, problemlos funktionieren und alles den Anforderungen der Nutzer gerecht wird. Die Effizienz und Leistung der Systeme werden optimiert. Das umfasst das Identifizieren von Engpässen, die Optimierung von Workflows und die Implementation von Automatisierungslösungen, um die Produktivität zu steigern und die Betriebskosten zu senken.

Die Systembetreuer unterstützen die Regionalleiter Vertrieb bei größeren oder komplexen Projekten. Sie übernehmen und koordinieren projektbezogene Aufgaben und tragen dazu bei, dass die technischen Aspekte des Projekts erfolgreich verwaltet werden und das Projekt erfolgreich verläuft.

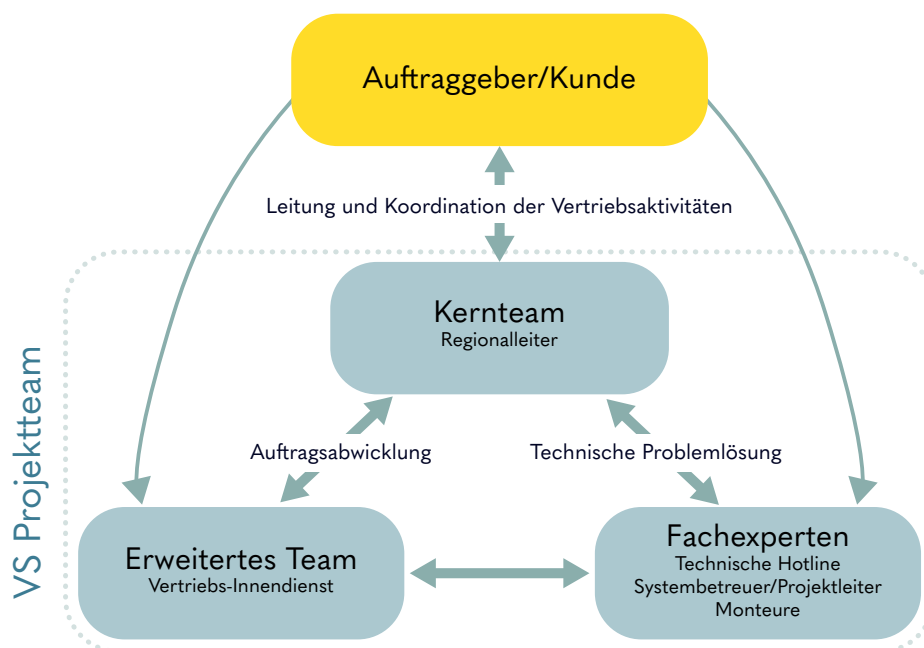


- **VS-Monteur**

Unsere betriebseigenen Monteure sind für die fachgerechte Montage, Verkabelung und Inbetriebnahme von Geräten, Produkten, Anlagen und technischen Systemen zuständig. Zudem spielen sie eine entscheidende Rolle bei der Gewährleistung deren ordnungsgemäßen Funktion. Durch ihre Fachkenntnisse, ihr handwerkliches Geschick und ihre Einsatzbereitschaft tragen sie dazu bei, dass Projekte erfolgreich abgeschlossen werden und die Kundenzufriedenheit gewährleistet ist. Weitere Aufgaben sind Reparaturen und Wartungen von IT-Systemen.

Unsere Monteure nehmen regelmäßig an Fortbildungen teil. So stellen wir sicher, dass sie sich kontinuierlich weiterqualifizieren und stets auf dem neusten Stand der Technik sind.

Kommunikationsmatrix: Kunde und Projektteam



Erreichbarkeit des Projektteams

Sie erreichen unsere Ansprechpartner über E-Mail und Telefon sowie über Microsoft Teams.

Als internes Projektmanagement-Tool verwenden wir die Software Microsoft Teams. Das Tool bietet Projektteams Projektmanagementfunktionen zum Kollaborieren sowie Chatfunktion, Video-konferenzen und Dateifreigaben. Es integriert sich nahtlos mit anderen Microsoft-Tools wie Outlook und SharePoint.

Erreichbarkeit der Technischen Hotline

Sie erreichen unsere Mitarbeitenden kostenlos über E-Mail, Telefon und Microsoft Teams:

E-Mail: iawsupport@vs-moebel.de
Tel.: 09341 88-111

Montags–freitags 08:00–17:00 Uhr
(ausgenommen der bundesweiten gesetzlichen Feiertage)

Zusammenfassung

Mit unserem Projektteam sowie der damit verbunden Personenzahl und -qualifikation ermöglichen wir Ihnen den Projekterfolg. Unsere Organisationsstruktur und langjährige Erfahrung ermöglicht es uns, das Personal vom Kick-off des Projektes zur Verfügung zu stellen. Sie profitieren von einem qualifizierten, eingespielten Personalstamm und etablierten, permanent optimierten Prozessen.