



odelo

Automotive Signal Lights

CASE STUDY | TIMENSION

„So schnell wie TIMESYS ist keiner...“ Service und Support auf höchstem Niveau.

„Ich arbeite nun schon seit über 10 Jahren mit dem System TIMENSION von TIMESYS in unterschiedlichen Unternehmen. In diesem Zeitraum gab es zwei Einführungen der Anwendung TIMENSION.

Dabei habe ich immer wieder festgestellt, dass die operativen Anwender anfangs gewisse „Berührungsängste“ haben und folglich sich sehr unsicher bei ihrer Arbeit mit dem neuen System zeigen. Auch gab es naturgemäß immer wieder Probleme im Verständnis und in der Nutzer-Anwendung sowie – vor allem – in der korrekten Durchführung von notwendigen System-Einstellungen.

In allen Fällen jedoch konnte ich auf die Unterstützung und den Service der Mitarbeiter bei TIMESYS absolut zählen: In der jeweiligen Einführungsphase des Systems erhielt ich sehr professionelle und absolut

VORTEILE FÜR ODELO:

- Einführung von TIMENSION verlief professionell und fachkundig
- Erste Berührungsängste konnten schnell abgebaut werden
- Sämtliche relevanten Punkte der Zeitwirtschaft, Zutritt und bis hin zur Abrechnung sind besprochen und zu 100 % umgesetzt worden
- Probleme und Anfragen wurden sauber abgeklärt, sodass keine Rückfragen offen blieben
- Auch kurzfristige Kunden-Änderungswünsche wurden ohne weitere Verzögerung umgesetzt
- Freundliche, fachkompetente und professionelle Nachfragen, um den Kern des Problems und die richtige Lösung für den Kunden zu finden
- Durchführung von Änderungen - teilweise schon während des Telefonats
- Schnelle und fachkompetente Ansprechbarkeit

fachkundige Unterstützung durch die Projektverantwortlichen bei TIMESYS. Sämtliche relevanten Punkte der Zeitwirtschaft, Zutritt und zur Abrechnung hin wurden erfasst, besprochen, abgestimmt und nachfolgend zu 100% umgesetzt. Auch bei kurzfristigen Änderungswünschen zeigte sich eine hohe Flexibilität und Schnelligkeit in der Umsetzung. So kam es zu keiner ungeplanten Verzögerung in den Einführungsphasen.

Im normalen Regelbetrieb werden Probleme und Anfragen – ob telefonisch oder per Mail – sofort aufgenommen, hinsichtlich des Verständnisses sauber abgeklärt (spart Rückfragen!) und Lösungen teilweise sofort in das System eingearbeitet.

Andernfalls wurde der Lösungsweg / eine Korrektur in einer Mail so verständlich erklärt, dass dies ohne Schwierigkeiten selbständig umgesetzt werden konnte. Die Zeit zwischen Problem-Annahme und Lösung war und ist in der Regel maximal zwei Tage. Bei sehr komplexen Problemstellungen wurde entsprechend über den jeweiligen Stand regelmäßig informiert – hierbei wird seitens der TIMESYS-

Mitarbeiter auch auf provisorische, aber funktionsfähige Zwischenlösungen geachtet bis eine endgültige Lösung verfügbar ist. Aus meiner Erfahrung mit anderen Anbietern erlebte ich teilweise Reaktionszeiten, die in die Wochen gingen.

**„Schneller als TIMESYS kann keiner...“
möchte ich an dieser Stelle schreiben!**

Wichtig für mich ist in diesem Zusammenhang die Reaktion meiner Ansprechpartner, deren Umgang mit meinen (Kunden-)Problemen und die zugehörige Service-Leistung hinsichtlich Lösungsfindung: Freundlichkeit, Fachkompetenz und professionelles Nachfragen, um auf den Kern des Problems zu kommen und so die richtige Lösung zu erarbeiten, ist bei TIMESYS absolut Standard.

Einfache Dinge werden sofort gelöst – teils sogar schon während des Telefonats! Themen wie beispielsweise der Aufbau von Auswertungen oder

Schneller als TIMESYS kann keiner!

Wichtig für mich ist in diesem Zusammenhang die Reaktion meiner Ansprechpartner, deren Umgang mit meinen (Kunden-)Problemen und die zugehörige Serviceleistung hinsichtlich Lösungsfindung:

Freundlichkeit, Fachkompetenz und professionelles Nachfragen, um auf den Kern des Problems zu kommen und so die richtige Lösung zu erarbeiten, ist bei TIMESYS absolut Standard.

ODELO CASE STUDY 

odelo
Automotive Signal Lights

notwendige Fehlerkorrekturen, habe ich in der Regel innerhalb des nächsten Tages erhalten.

In keinem Gespräch mit TIMESYS-Mitarbeitern hatte ich den Eindruck, nicht als Kunde behandelt worden zu sein. Ich habe den Eindruck, dass die Mitarbeiter bei TIMESYS genau verstehen und wissen, dass Probleme im Zeitwirtschaftssystem eines Unternehmens schnell und qualifiziert zu lösen sind.

Für mich als Fachverantwortlicher ist die schnelle und fachkompetente Ansprechbarkeit für ein so

wichtiges System wie die Zeitwirtschaft unabdingbar! Es gab für mich mit TIMESYS nie eine Situation, in der ich eine zugeordnete Aufgabe an TIMESYS hätte anmahnen müssen.

Bitte unbedingt weiter so!

– Ein Beitrag von Herrn Armin Renner, Head of Resources, odelo GmbH



odelo

Automotive Signal Lights

Mit Pioniergeist, Mut und dem Streben nach Fortschritt hat sich odelo in seiner über 80-jährigen Unternehmensgeschichte zu einem der weltweit größten Hersteller von Fahrzeugleuchten entwickelt. Odelo verfolgt ein klar definiertes Ziel: In den kommenden Jahren durch qualitativ hochwertige Produkte, erstklassigen Service und innovative Technologien die Position als einer der weltweit führenden Hersteller von Premium-Fahrzeugbeleuchtung auszubauen und zu festigen.

TIMESYS

Gerne können Sie uns bei Fragen zu unseren Produkten telefonisch erreichen:

T: +49 (0) 211 61895-0
F: +49 (0) 211 61895-174
software-support@timesys.de
www.timesys.de

TIMESYS GmbH ist bereits seit 1983 in Familienbesitz und entwickelt sich seitdem zu einem modernen, spezialisierten Hersteller für die Bereiche Workforce Management und Zutrittskontrolle. Mit den flexiblen und kompatiblen Software- und Hardwarelösungen der TIMENSION System Serie erreichen Unternehmen eine größere Effizienz und Produktivität. Das Unternehmen ist nach ISO 9001 zertifiziert und entwickelt und produziert weiter Hardware und Software Systeme für zukunftssichere Zutrittskontrolle, anspruchsvolle Zeiterfassungssysteme und digitale Datensammlung.