

# Projektsteckbrief „SUSYGAP“



## Team



Tanja Schmickal



Sema Sari



Fuad Ahmad



Domenic Biegner

- ➔ Wirtschaftsinformatiker im vorletzten Semester
- ➔ Wir bieten eine Consulting Dienstleistung im Bereich Supportsysteme an
- ➔ Aufgrund des Studiums & der Berufserfahrung können wir den Kunden kompetent beraten

## Kunde

GAPTEQ ist ein Softwaredienstleister aus Brannenburg und bietet eine moderne Low-Code-Plattform an. Mit der Plattform lassen sich schnell und einfach Web-Oberflächen & Business-Applikationen basierend auf SQL-Datenbanken bauen. ([www.gapteq.com](http://www.gapteq.com)). Der Vertrieb und die Lizenzierung der Software erfolgen primär online. Zur Account-Verwaltung, Lizenzierung sowie zum Bezug und zur automatisierten Abrechnung der Software steht ein eigens entwickeltes GAPTEQ-Portal zur Verfügung.

## Ausgangslage

GAPTEQ ist ein schnell wachsendes Start-Up Unternehmen und nutzt aktuell noch kein Supportsystem.

- Kunden schreiben Supportanfragen per Mail
- Anfragen werden manuell an zuständige Mitarbeiter zugewiesen
- Keine zentrale Historie, Sortierung und Zuweisung
- Fehlende Transparenz und Nachvollziehbarkeit
- Kollaborative Bearbeitung der Tickets kompliziert
- ➔ **GAPTEQ benötigt ein Supportsystem**

## Projektziel

- Kundensupport von GAPTEQ effizienter und transparenter gestalten
  - Kundenbindung und Zufriedenheit erhöhen
  - Supportsystem soll GAPTEQ die Arbeit im Kundensupport erleichtern
  - 4 Supportsysteme auf Herz & Nieren überprüfen, um GAPTEQ bei der Entscheidungsfindung zu unterstützen
- ➔ **Unterstützung bei der systematischen Auswahl eines Supportsystems und Abgabe einer Handlungsempfehlung**

## Ergebnisse

- Zwei Supportsysteme, die sich am besten für GAPTEQ eignen
  - „Proof of Concept“ (also Machbarkeitsnachweise) für die jeweiligen Systeme
- ➔ **Die Entscheidung, welches der von uns empfohlenen zwei Systeme zum Einsatz kommt, wird GAPTEQ in den nächsten Wochen fällen**

**WIR SUPPORTEN IHREN SUPPORT!**