

# ACS Software Assistenz: Ein Team für alle Fälle

**Keine Softwareeinführung ist gleich, obwohl wir immer die gleiche Software einführen. Klingt paradox – und ist es auch. Welche Faktoren lassen jeden Fall zu einem ganz speziellen werden?**

Eigentlich müsste es eine Standardaufgabe sein: Der Kunde kauft die Software, das Team der ACS Software Assistenz kommt ins Unternehmen, installiert diese, erklärt den Mitarbeitern dessen Handhabung und der Fall ist erledigt. Aber weit gefehlt: Jede Softwareeinführung gestaltet sich als individueller Arbeitsauftrag, auch wenn die Software im Großen und Ganzen dieselbe ist.

## *Fachkenntnisse und –kompetenzen gefragt!*

Bei der Softwareeinführung sind nämlich viele Faktoren zu berücksichtigen und dementsprechend müssen die Mitarbeiter der ACS Software Assistenz über viele Kompetenzen und über fachspezifisches Wissen in den unterschiedlichsten Bereichen verfügen: Zum einen gilt es, die Arbeitsabläufe beim Kunden richtig erfasst zu haben; zum anderen werden diese Arbeitsschritte mit den besonderen Funktionen der Software wie beispielsweise Buchhaltungsaufgaben kombiniert. Hierfür reicht es nicht aus, wenn die ACS Software Assistenz allein ihr Wissen im Bereich Software mitbringt, sie muss auch über Fachkenntnisse im buchhalterischen Bereich verfügen: Welches sind die Vorschriften in der fiskalischen Behandlung von Lieferscheinen, Rechnungen oder Begleitrechnungen? Welche Aspekte sind bei der Finanzbuchhaltung zu berücksichtigen? Die Themen reichen dabei vom Mehrwertsteuerregister über Journale bis hin zur Bewertung des Lagers nach den unterschiedlichen Bewertungssystemen über Intra bis zur Anlagenbuchhaltung. Und selbst dann ist der Fall noch nicht gelöst: Bei der Softwareeinführung sind ebenso Kenntnisse über Produktionssysteme, Servicemanagement, Customer Relation Management (CRM), Systeme für den Handel über Internet und aus

zahlreichen anderen Themenbereichen mitzubringen.

## *Auf den Kunden eingehen*

Die Fachkenntnisse und Kompetenzen der ACS Software Assistenz müssen somit breit gestreut sein. Ganz besonderes Augenmerk wird jedoch den Bedürfnissen des Kunden zuteil, denn schlussendlich ist es der Kunde, der mit den Software-Systemen täglich arbeitet und damit seine Arbeit schnell und sicher abwickeln soll. In ausführlichen Gesprächen und Analysen erfasst die ACS Software Assistenz gemeinsam mit dem Kunden dessen Anforderungen. Die Software von ACS DATA SYSTEMS AG wird daraufhin individuell auf diese Kundenerfordernisse angepasst: Bei den Formularen sind beispielsweise die grafischen Visitenkarten des Unternehmens und die Vorstellung über die Gestaltung in jedem Fall unterschiedlich. Ein weiterer wichtiger und teilweise umfangreicher Arbeitsbereich der Softwareeinführung liegt zudem in der Anpassung der Formulare an das jeweilige Unternehmen – ebenso eine höchst individuelle Angelegenheit.

## *Telefonische Kundenbetreuung und Einsätze über Teleassistenz*

In der Softwarebetreuung werden viele Einsätze nicht mehr vor Ort beim Kunden, sondern sehr häufig über Telefon und vor allem über Teleassistenz durchgeführt. Dabei bietet in erster Linie der Einsatz über Teleassistenz einen großen Vorteil für den Kunden: Der ACS-Mitarbeiter wählt sich über einen einfachen Verbindungsablauf direkt beim Kunden ein und kann somit den Bildschirm des Kunden einsehen sowie die Bedienung der Tastatur und der Mouse übernehmen. Ein aufgetretenes Problem oder eine Frage zur Bedienung der Software lässt sich so telefonisch und direkt am Bildschirm besprechen. Selbstverständlich werden dabei sämtliche Sicherheitssysteme berücksichtigt und das Einverständnis des Kunden eingeholt. Diese Einsätze der ACS Software Assistenz ermöglichen eine



schnelle und direkte Kundenbetreuung, die für beide Seiten von Vorteil ist.

## *Hinter jedem Fall steckt ein Mensch*

Bei all der Technik und den Fachkenntnissen, die in der ACS Software Assistenz täglich gebraucht und immer wieder ausführlich diskutiert werden, soll jedoch eines nicht vergessen werden: Hinter jedem Telefonat, jedem E-Mail und jeder abgewickelten Teleassistenz stehen Menschen, sowohl der Kunde als auch der ACS-Mitarbeiter. Und somit ist eine weitere Kompetenz gefragt: Jene, individuell auf die Bedürfnisse des Gegenübers einzugehen.

## *Ihr Ansprechpartner für dieses Thema:*

Joachim Marangoni,  
joachim.marangoni@acs.it,  
Tel. 0472 27 27 27

# Assistenza software ACS: uno staff pronto a tutto



von links nach rechts:  
da sinistra a destra:  
Markus Sparer, Maria Niederbrunner,  
Simone Engl, Lukas Mellauner  
hinten stehend · dietro:  
Joachim Marangoni, Martin Fink

**Ogni introduzione software è unica, anche se il software che viene presentato è sempre lo stesso. Potrebbe sembrare paradossale. E, in un certo senso, lo è. Quali fattori rendono ogni caso un caso specifico?**

A ben pensarci dovrebbe trattarsi di un'operazione di routine: il cliente acquista il programma, lo staff dell'assistenza software ACS si reca in azienda, lo installa, ne spiega il funzionamento ai dipendenti e il discorso è chiuso. Invece non è così: ogni introduzione al software costituisce un intervento specifico, persona-

lizzato, anche quando il software è, di base, lo stesso.

## Competenze professionali e conoscenze specifiche

L'introduzione di un nuovo programma coinvolge diversi fattori che impongono al personale dell'assistenza software ACS la padronanza di svariate competenze e conoscenze specifiche in diversi settori: piena coscienza dei processi in atto presso il cliente e capacità di abbinare a queste fasi le funzioni specifiche del programma, come ad esempio quelle contabili. Per poter fare questo non è sufficiente che l'assistenza software ACS intervenga solo con le proprie competenze informatiche, ma dovrà disporre anche di conoscenze specifiche in campo contabile: quali norme disciplinano per esempio il trattamento fiscale di bolle di consegna, fatture e fatture accompagnatorie? Quali aspetti vanno considerati nella contabilità finanziaria? Le tematiche vanno dai registri IVA ai giornali, fino dalla stima delle scorte di magazzino in base ai diversi sistemi di valutazione fino ai termini Intra e alla contabilità patrimoniale. Ma anche disponendo di tutte queste conoscenze il problema non si risolve tanto facilmente. L'introduzione di un software presuppone anche conoscenze dei sistemi di produzione, del service-management, del customer relation management (CRM), dei sistemi di commercio via internet e di molti altri aspetti e tematiche.

## Su misura per il cliente

Il bagaglio di conoscenze tecniche e competenze dell'assistenza software ACS deve essere quindi quanto mai ampio. Particolare attenzione va rivolta tuttavia alle esigenze del cliente giacché, in ultima analisi, sarà poi lui a lavorare quotidianamente con i sistemi informatici e ad averne bisogno per velocizzare e semplificare il proprio lavoro. Nel corso di colloqui a tavolino e analisi approfondite, il personale dell'assistenza software ACS esamina insieme al cliente le sue esigenze. Il software creato quindi da ACS DATA

SYSTEMS Spa è tagliato su misura per il cliente. Un altro importante e complesso settore di intervento nell'ambito dell'introduzione al software è dato poi dall'adattamento dei moduli alla singola impresa, altro fattore di grande personalizzazione.

## Assistenza telefonica e interventi via tele-assistenza

Nell'ambito della moderna assistenza, molti interventi non sono più eseguiti direttamente presso il cliente ma, molto più spesso, a mezzo telefono e, soprattutto, via tele-assistenza. L'intervento di questo secondo tipo offre un grande vantaggio per il cliente: il tecnico ACS accede, mediante una semplice procedura di connessione, allo schermo del cliente potendo quindi intervenire con mouse e tastiera. Un problema o un dubbio sull'uso del software sono così facilmente risolvibili via cavo o direttamente sullo schermo. Va da sé, ovviamente, che in questo tipo di interventi siano rispettati tutti i sistemi di sicurezza e sia richiesta l'autorizzazione del cliente. Interventi di questo tipo permettono all'assistenza software di ACS di prestare al cliente un aiuto diretto con vantaggi per entrambe le parti.

## Oltre lo schermo c'è sempre una persona

Tra conoscenze tecniche e conoscenze specifiche richieste e discusse ogni giorno, non bisogna dimenticare che all'altro capo di un telefono, al computer da cui è partita la mail o dal quale arriva assistenza, c'è sempre una persona, cliente o tecnico ACS che sia. E questa osservazione presuppone un'altra competenza: quella consistente nel saper ascoltare e capire le esigenze di chi ci sta di fronte.

## A chi rivolgersi:

Joachim Marangoni,  
joachim.marangoni@acs.it,  
Tel. 0472 27 27 27