

## Tickets aus WinSped

18.11.2015, 14:12 | Logistik & Transport

Pressemitteilung von: LIS Logistische Informationssysteme AG

---

### LIS AG erweitert Funktionsumfang für Kundenanfragen

Greven, Oktober 2015. Täglich wachsen die Anforderungen an IT-Infrastrukturen. Software-Entwickler müssen Prozesse automatisieren, Kundenanfragen umgehend beantworten oder neue Anwendungsmöglichkeiten erarbeiten. Auch bei der LIS Logistische Informationssysteme wachsen die Herausforderungen kontinuierlich. Jedes Jahr kommen Hunderte neue WinSped-Anwender hinzu. Das brachte die bisherige Bearbeitung der Kundenanfragen an ihre Grenzen. „Durch die steigenden Anfragen haben wir beschlossen, frühzeitig zu reagieren, bevor es tatsächlich zu Engpässen kommt“, erklärt Markus Berkemeier, Leiter des Kundenservice bei der LIS AG. Um das Handling neuer Kundenanfragen effizienter zu gestalten, hat die LIS AG nun den Funktionsumfang seiner Software erweitert und vereinfacht die Bearbeitung von Tickets.

### Basisdaten liegen direkt vor

Wichtigste Neuerung des Systems: Anwender können für ihre Anfragen direkt ein Ticket aus der Transportmanagement-Software WinSped heraus erstellen. Größter Vorteil dabei: Dem Servicemitarbeiter liegen automatisch die wichtigsten Informationen zu Betriebssystem, WinSped-Version und Update-Status vor. Die meisten Anwender sind Disponenten oder andere Speditionsmitarbeiter, deren Kernkompetenz nicht im IT-Bereich liegt und die schnell Lösungen durch die LIS bekommen möchten. Das Ticket direkt aus WinSped liefert alle Basisinformationen zu den genutzten Systemen automatisch mit. Vor Übermittlung an die LIS kann der Anwender diese Informationen natürlich einsehen. Pro Servicefall spart die neue Funktion rund 5 bis 10 Minuten Telefonzeit. So können sich die Helfer direkt dem eigentlichen Problem zuwenden. Der erste Kontakt mit der Hotline kann das Problem dann oft bereits lösen. „Häufig beginnt eine Problemaufnahme mit der mühseligen Beschaffung der Basisinformationen, die dem Mitarbeiter des Kunden aber eventuell gar nicht zugänglich sind, sondern nur seiner EDV-Abteilung. Das ist für beide Seiten zeitaufwendig und eher frustrierend, da beide ja gerne das Problem schnell gelöst haben möchten. Zukünftig fällt dieser Schritt komplett weg“, verdeutlicht Berkemeier.

Das bedeutet im Alltag: Nachdem das Ticket erstellt und abgesendet wurde, erfolgt der Rückruf des zuständigen Servicemitarbeiters, der sofort mit der Lösung beginnt. Kunde und Hotline profitieren von weniger Rückfragen und kürzeren Telefonierzeiten. Im Normalfall sind somit schon rund 35 Fragen beantwortet, die das WinSped-Ticket automatisiert mitschickt. Beim Kunden und in der Serviceabteilung der LIS AG liegen automatisch die richtigen Ansprechpartner vor, sodass einem direkten Draht zur Problemlösung auch hier nichts im Wege steht. Bei der Erstellung des Tickets hinterlegt der Nutzer einen persönlichen Text und das nötige Eskalationslevel für das bestehende Problem.

Die neue Funktion „Tickets aus WinSped“ nutzt sowohl Kunden als auch der LIS. „Beim ersten telefonischen Kontakt kann direkt an der Lösung gearbeitet werden. Das stellt Kunden und Service wesentlich zufriedener. Und wir werden sehr viel Zeit sparen, wovon sicher alle Beteiligten profitieren. Und natürlich verkürzt sich die Bearbeitungszeit der einzelnen Tickets dadurch auch rapide“, so Berkemeier.

## Portrait

LIS Logistische Informationssysteme AG

Seit über 30 Jahren entwickelt und installiert die LIS AG Transportmanagement-Software. Mit der WinSped-Produktfamilie bietet sie bewährte Speditionssoftware für eine optimale Disposition und den reibungslos automatisierten Ablauf der Geschäftsprozesse. Modular strukturiert und mit einer Vielzahl an Schnittstellen ausgestattet, lässt sich die vielfach eingesetzte Lösung in nahezu jedes Umfeld problemlos integrieren. Neben Niederlassungen in Memmingen, Rellingen und NL-Oldenzaal befindet sich der zentrale Firmensitz in Greven.

---

News-ID: 880142 • Views: 821 (Stand: 30.04.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/880142/Tickets-aus-WinSped.html>