

Sehr geehrte Kunden,

die IT-Landschaft verändert sich rasant und damit steigen die Anforderungen an qualifizierte und flexible Servicedienstleistungen auch an unsere Mitarbeiter der MüritzCOMP Dr. Evert & Dr. Sehan GmbH. Wir wollen uns diesen Herausforderungen stellen und dabei die Effizienz unserer Leistungen in Ihrem Sinne weiter steigern. Deshalb haben wir uns entschlossen, das Kräftepotential unserer Niederlassungen weiter zu bündeln und Serviceeinsätze zukünftig zentral zu steuern.

Gleichzeitig möchten wir Sie darüber informieren, dass wir unser Unternehmen auch personell für diese Veränderungen ausgerichtet und zukunftsorientiert aufgestellt haben.

Wir freuen uns deshalb, Ihnen folgende Personalveränderungen mitteilen zu können:

Seit dem 1.10.2018 wurde die Geschäftsführung durch Herrn Martin Evert erweitert. Er wird gemeinsam mit Herrn Birger Hänsel die strategische Ausrichtung der MüritzCOMP weiterentwickeln. Herr Oliver Radseck wurde zeitgleich mit der Führung der Niederlassung Rostock beauftragt.

Unser Empfang wurde durch Frau Betty Rosenau und der Bereich Organisation/Assistenz der Geschäftsleitung durch Frau Johanna Grams verstärkt.

In der stark nachgefragten DATEV-Digitalisierungsberatung haben wir mit Frau Diana Brusck seit dem 01.09.2018 sehr kompetente Unterstützung gefunden.

Folgende organisatorischen Maßnahmen in unserem Unternehmen werden ab dem 04.12.2018 für Sie wirksam:

Um Ihnen eine optimale Erreichbarkeit gewährleisten zu können, melden Sie bitte alle Servicefälle an die **zentrale Telefonannahme** (Telefonnummer **03991 64440**). Dort nehmen Frau Donath, Frau Rosenau und Herr Müller gerne Ihre Anfragen entgegen. Die Servicetechniker sind nicht mehr direkt zu erreichen, um sich in vollen Umfang auf den Service für Sie konzentrieren zu können. Wir werden aber nach Möglichkeit versuchen, Ihre bekannten und vertrauten Techniker präferiert für Sie einzusetzen.

Die organisatorischen Aufgaben werden durch die neu eingerichtete **Techniker-Disposition** übernommen, welche durch Herrn Klebba und Herrn Hoff besetzt ist. Dort wird Ihr Anliegen fachgerecht in ein priorisiertes Ticket aufgenommen.

Durch die globale Übersicht über die Verfügbarkeit aller Servicetechniker der verschiedenen Fachbereiche, können wir Ihnen an dieser Stelle einen verbindlichen Termin mit dem optimalen Techniker zur Bearbeitung Ihres Wunsches mitteilen.

Die Priorisierung der Servicefälle wird anhand Ihrer Vertragssituation, der Dringlichkeit Ihres Anliegens und der Auslastung unserer Servicetechniker vorgenommen. Über Statusänderungen Ihres Tickets werden Sie sofort per Mail informiert, sodass Sie immer den Bearbeitungsstand Ihres Servicefalls im Auge behalten. Durch die Kontrollfunktion der Techniker-Disposition können wir Ihnen einen verlässlichen Ablauf zur Durchführung Ihres Servicefalls garantieren.

Außerdem wird für den **First-Level-Support** Ihrer Systemtechnik ein diensthabender Techniker des Tages eingeführt. Dieser steht Ihnen für kleinere zeitkritische Serviceanfragen, welche per Fernwartung absolviert werden können, zeitnah zu Verfügung.

Wir freuen uns darauf, Ihnen mit unseren angepassten Strukturen einen optimalen Service zu bieten!

Ihr Müritz COMP-Team

Martin Evert

Birger Hänsel

Dr. G.-R. Evert

Dr. Joachim Sehan