

Referenzbericht Service-Portal und Fonio

**Unser Partner:**

BSV Software

Der Auftrag:

Moderne ERP-Lösung für unsere Kundenprozesse

Der Umfang:

Kunden-Service-Portal und Fonio (KI-Bot)

Das Ziel:

Digitalisierung bei der printvision AG weiter denken und Kundenprozesse optimieren

Mehr Infos zum Kunden unter www.bsv.net



Digitalisierung in allen Bereichen denken: Das bedeutete bei der printvision AG 2025 nicht nur strategisch neue Geschäftsfelder zu erschließen, sondern auch einen Blick auf unsere Kundenprozesse zu werfen. Mit unserem Service-Portal erfolgte Anfang 2025 der Startschuss für dieses Vorhaben. Unser Ziel war es die Betreuung unserer Kunden zu optimieren sowie unser Team am Service Point zu entlasten. Von Anfang an mit dabei: unser Partner und Software-Entwickler BSV.

Unser Service-Portal

Hier können unsere Kunden Störungen melden sowie den Verlauf der Störungsmeldung verfolgen und Systeme bequem online verwalten – 24/7 verfügbar, schnell und unkompliziert. So sind wir für unsere Kunden auch außerhalb der Hotline-Zeiten erreichbar.

Die Vorteile auf einen Blick:

- Schnelle & einfache Kontaktaufnahme für Servicethemen
- Übersicht über alle offenen und abgeschlossenen Tickets
- Aktueller Gerätebestand jederzeit abrufbar
- Nutzung auf verschiedenen Endgeräten möglich
- Transparenter Bestellstatus & Nachverfolgung von Verbrauchsmaterialien

Die Nutzung ist freiwillig und kann jederzeit nach Registrierung erfolgen. Zu Beginn haben sich etwa 20% der Kunden für die Nutzung entschieden und profitieren dadurch von einem optimierten Geräte- und Standortmanagement. Inzwischen nutzen ca. 90% unserer Kunden das Portal regelmäßig.

→ 20% aller Störungen werden über das Service-Portal abgewickelt.

Fonio

Fonio ist unser Telefon-Assistent, der dann ans Telefon geht, wenn wir gerade nicht können. So können unsere Kunden zum Beispiel auch außerhalb der telefonischen Erreichbarkeit ein Ticket aufgeben.

Die Vorteile auf einen Blick:

- Automatische Ticketanlage
- Unser Service Point wird entlastet und das Ticket kommt direkt in die technische Vorqualifikation
- Der Fonio-Bot klärt immer die gleichen Fragen ab und gewährleistet Vollständigkeit durch immer gleiche Fragen.

Durch den geringen Programmieraufwand war Fonio nach einer intensiven Testphase schnell einsatzbereit. In Zukunft ist durch einen automatischen Datenabgleich mit unseren Datenbanken auch direkt die Prüfung der aufgenommenen Daten vorgesehen.

→ 15% aller Störungen werden über Fonio abgewickelt.

Warum wir uns für diese Lösungen entschieden haben

Fachkräftemangel: Wir entlasten unser Personal am Service-Point und darüber hinaus deutlich und schaffen so Ressourcen für unsere Kundenbetreuung.

24/7 erreichbar: Wir sind rund um die Uhr für unsere Kunden erreichbar. Störungen können jederzeit aufgegeben werden und wir können diese schneller beheben.

Digitalisierung: Wir bleiben am Ball der Zeit und entwickeln uns immer weiter. Unser Anspruch ist klar: Wir leben Digitalisierung – für uns, für unsere Prozesse und für unsere Kunden.

Highlights der Anbindung:

- Automatische, strukturierte Ticketanlage direkt im ERP
- Live-Datenabgleich für valide und vollständige Service-daten
- Deutliche Entlastung der Service-Teams durch durchgängige Prozessautomatisierung
- Flexible Erweiterbarkeit für weitere Serviceprozesse

Gemeinsam mit der printvision AG verfolgen wir das Ziel, Serviceprozesse effizienter, transparenter und jederzeit verfügbar zu machen. Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit und zukünftige Digitalisierungsprojekte.

Statement BSV

Die Zusammenarbeit mit der printvision AG zeigt eindrucksvoll, wie digitale Serviceprozesse nachhaltig optimiert werden können. Als langjähriger Entwicklungspartner freuen wir uns, das Service-Portal sowie die Integration von Fonio technisch umgesetzt zu haben und damit einen zentralen Beitrag zur Automatisierung der Serviceprozesse zu leisten.

Mit unserer neuen Fonio-Anbindung ermöglichen wir eine nahtlose Kommunikation zwischen Fonio und unserem ERP-System SuccessFlow. Nach erfolgreicher Zertifizierung wurde BSV von fonio.ai als „Gold Partner“ ausgezeichnet. Das bestätigt nicht nur die hohe Qualität unserer Integration, sondern auch unser Engagement, KI-gestützte Prozesse für unsere Kunden nutzbar zu machen.

printvision
Output Management

info@printvision.de
www.printvision.de

Freising
printvision AG
Angerbrunnenstr. 5-7
85356 Freising
Tel. 08161 / 54 71-0

Augsburg
printvision AG
Benzstraße 8
86356 Neusäß
Tel. 0821 / 99 98 08-0

München
c/o SpaceNet AG
Joseph-Dollinger-Bogen 14
80807 München
Tel. 089 / 4520 546-0