



SUSY Kundencenter

Machen Sie sich Ihre Arbeit so einfach wie möglich und bieten Sie gleichzeitig besseren Service für Ihre Kunden. Durch den Einsatz des SUSY Servicecenters in Ergänzung mit dem SUSY Kundencenter erleichtern Sie sich die Aufnahme und Abwicklung von Service-Anfragen. Sie ermöglichen Ihren Kunden sich selbst einzubringen. Mit Hilfe des Kundencenters können sie einfache Anfragen selbständig lösen und entlasten so Ihr Serviceteam.

Vorteile des SUSY Kundencenters:

- Der Kunde kann sich jederzeit über den Bearbeitungsstand seiner Anfragen informieren
- Der Kunde kann neue Anfragen aufgeben
- Download-Funktion
- Wissensdatenbank
- Unterstützung des Kunden beim selbständigen Lösen von Anfragen

Abb. 1

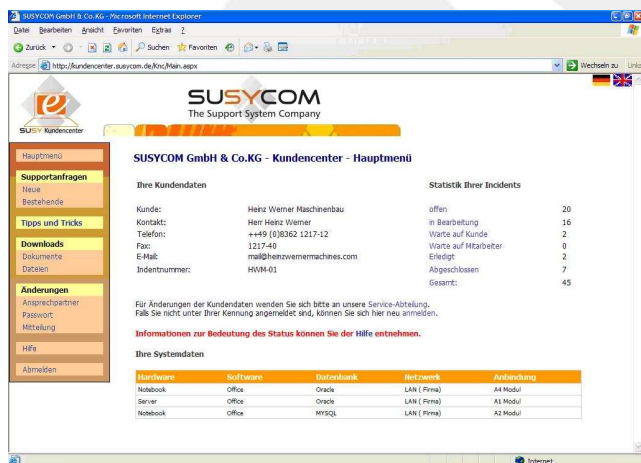


Abb.1

Beispiel einer Einstiegsseite nach dem Login in das SUSY Kundencenter.

Die Navigationsleiste (links) wie auch die Inhalte können angepasst werden.

Der Kunde wird über den Status seiner Anfragen informiert und hat die Möglichkeit, seine Daten einzusehen.

Die Funktionen im Detail:

Anfrage aufgeben / Status abfragen

Der Kunde stellt seine Anfrage über das Internet in das Kundencenter. Diese wird automatisch in das System eingepflegt. Der Kunde kann sich jederzeit über den Bearbeitungsstand informieren.

Verwalten von Systemdaten / Inventar

Die Systemdaten und die persönlichen Daten können abgeglichen und wenn nötig direkt vom Kunden auf den aktuellen Stand gebracht werden.

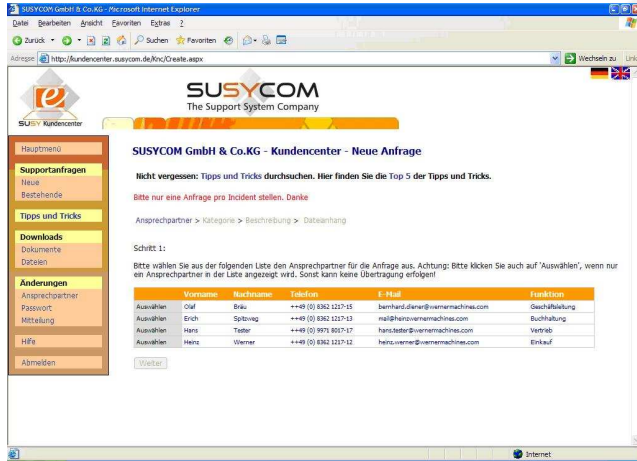
Bieten Sie Ihren Kunden besseren Service durch:

- 24 Stunden x 7 Tage Verfügbarkeit
- Bessere Kommunikation zwischen Kunden und Support-Mitarbeitern
- Bereitstellen einer Wissensdatenbank
- Vielfältige Downloadfunktionen
- Einfachen Informationsaustausch zwischen Kunden und Support-Mitarbeitern

Mit dem SUSY Kundencenter unterstützen Sie Ihre Kunden und entlasten Ihre Mitarbeiter.



Die Detailseite bietet dem Kunden die Möglichkeit, genaue Inhalte seiner bestehenden Tickets einzusehen, zu ergänzen und einen Überblick über die Gesamthistorie und den jeweiligen Ticketstatus zu bekommen.



Die entsprechende Lösung kann durch den Anwender nachträglich bewertet werden, hierdurch entsteht ein Ranking nach dem auch eine Lösungssuche durchgeführt werden kann.

Bieten Sie Ihren Kunden eine ständige Erreichbarkeit ohne höheres Anfrage-Aufkommen!

Steigern Sie Ihre Produktivität und senken Sie Ihre Transaktionskosten durch den Einsatz des SUSY Kundencenters!

Dokumentenverwaltung / Download-Funktion

Der Kunde kann sich alle relevanten Dokumente selbstständig suchen; Installationsanleitungen, Moduleinstellungen und vieles mehr einfach herunterladen



Haben Sie Fragen zum SUSY Kundencenter?

Wenden Sie sich einfach an

SUSYCOM Software GmbH
Danneckerstr. 37
70182 Stuttgart

Tel.: +49 (0)711 508871 100

E-Mail: info@susycom.de
Internet: www.susycom.de

und anwenden.

Wissensdatenbank

Das Kundencenter bietet die Möglichkeit, in der Wissensdatenbank nach Problemstellungen und deren Lösungen zu suchen.

Systemanforderungen:

Betriebssysteme: Microsoft ® Windows ® 2000 / 2003
Microsoft ® IIS-Server (Internet Information Services)

Internetbrowser: Microsoft Internet Explorer
Mozilla Firefox
Opera