



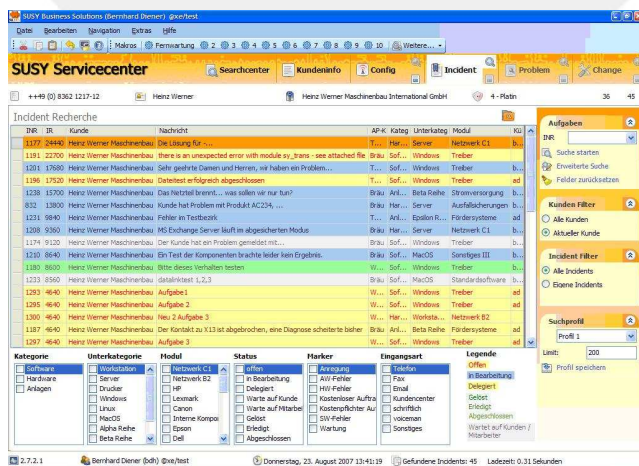
SUSY Servicecenter für den Kundenservice (Customer Care)

Werden Sie den wachsenden Ansprüchen Ihrer Kunden gerecht? Wappnen Sie sich für die Zukunft!

Bieten Sie Ihren Kunden besseren Service durch:

- Übersichtliche und transparente Servicestrukturen
- Schnelleres Lösen von Anfragen
- 24 h Service durch Kundencenter (optional)
- Bessere Kommunikation und einfacher Informationsaustausch zwischen Kunden und Support-Mitarbeitern
- Unterstützung beim selbständigen Lösen von einfachen Anfragen

Mit dem SUSY Servicecenter für den Kundenservice bieten wir Ihnen eine Softwarelösung, die Ihnen all dies ermöglicht.



Ganz den Bedürfnissen Ihres Unternehmens entsprechend haben Sie die Möglichkeit das SUSY Servicecenter um das Kundencenter oder Auftragscenter zu erweitern. Alle Module sind einfach zu implementieren und zu bedienen.

Sie können Ihre gewohnten Arbeitsabläufe beibehalten - passen Sie das SUSY Servicecenter einfach an Ihre Abläufe an und machen Sie sich die Arbeit so einfach wie möglich.

Vorteile des SUSY Servicecenters:

- Definition von Eskalationen und Workflows
- Frei definierbare Service Level Agreements
- Bearbeitung der Anfragen nach Prioritäten
- Analysemöglichkeiten
- Dynamische Anpassung an die sich wandelnden Anforderungen Ihres Unternehmens

Strukturierte Bearbeitung

Durch die strukturierten Bearbeitungsprozesse des SUSY Servicecenters reduzieren Sie Eskalationen und Durchlaufzeiten auf ein Minimum. Eingehende Anfragen (per Call, Fax, E-Mail etc.) werden mit dem Kunden-Stammdatensatz verknüpft. In den Stammdaten sind die wichtigsten Systemdaten der Kunden hinterlegt. Der bearbeitende Support-Mitarbeiter erkennt so die jeweilige Konfiguration des Kunden und kann schneller Lösungen finden.

Mehrere Mitarbeiter können ohne Reibungsverluste zusammenarbeiten. Spezielle Anfragen können schnell dem jeweiligen Support-Spezialisten zugeordnet werden.

Sie haben jederzeit einen Überblick über offene wie auch bereits erledigte Service-Anfragen.

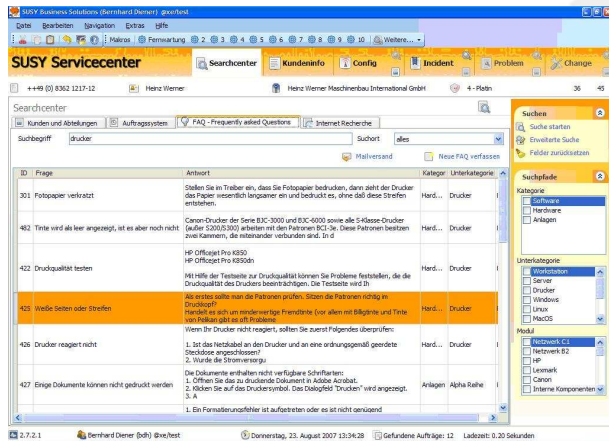
Ihr Kundensupport bearbeitet die Anfrage je nach Priorität, die Sie selbst bestimmen. Vordefinierte Workflows erleichtern und vereinheitlichen die Bearbeitung bis zum erfolgreichen Abschluss.

Das System dokumentiert sämtliche Bearbeitungsvorgänge. Alle Eintragungen sind jederzeit in der Kundenhistorie recherchierbar. Ihr Kundensupport kann dem Anfragenden über das System bequem hilfreiche Dokumente zur Verfügung stellen.



Ihre Kunden haben die Möglichkeit, Screenshots oder sonstige für die Bearbeitung hilfreiche Dateien an das System zu senden.

Das integrierte Zeit- und Aufwandserfassungssystem wertet die jeweilige Bearbeitungsdauer der Anfrage in Sekundenschnelle aus (z.B. für Abrechnungen, Analyse).



Workflows/Eskalationen

Definieren Sie Ihre Workflows und Eskalations-Regeln selbst. Dadurch sorgen Sie für immer gleich bleibend guten Service. Einfache Anfragen können automatisch gelöst werden, z.B. durch automatischen Versand von Benachrichtigungen oder Aufträgen (auch per E-Mail) an beteiligte Personen. Ihre Mitarbeiter müssen sich nicht mit sich wiederholenden Routineaufgaben beschäftigen und können insgesamt mehr Anfragen erledigen.

Wissensdatenbank

Das SUSY Servicecenter bietet Ihnen die Möglichkeit vergangene Problemfälle in der integrierten Wissensdatenbank abzulegen. Bei späteren, gleichartigen Anfragen Ihrer Kunden können Sie auf bereits gefundene Lösungen zurückgreifen. Die Anzahl der Fehlerbehebungen (First-Fix-Rate) beim Erstkontakt steigt somit deutlich.

Vom Ticket unabhängige Lösungen wie z.B. Informationen von Hard- und Software-Anbietern sind ebenfalls als Volltext recherchierbar.

Schnittstellen

Das SUSY Servicecenter kann über Schnittstellen Kundendaten aus anderen Systemen importieren (z.B. Warenwirtschaftssystem, CRM-Lösung). Dies ermöglicht Ihnen eine schnellere Kommunikation direkt aus dem digitalen Adressbuch Ihrer Datenbank heraus.

Optional kann das Servicecenter um das SUSY Kundencenter ergänzt werden.

Gestalten Sie Ihren Support effizienter und bieten Sie gleichzeitig mehr Service mit dem SUSY Servicecenter. So werden Sie auch in Zukunft zufriedene Kunden haben.

Haben Sie Fragen zum SUSY Servicecenter?

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

Systemanforderungen:

Betriebssysteme Client:	Microsoft ® Windows ® 2000 / XP / Vista
Betriebssysteme Server:	Microsoft ® Windows ® 2000 / 2003
Datenbank:	ORACLE-Datenbank 10.x, MS SQL
Benötigter freier Speicher:	ca. 0,5 kB pro Service- Anfrage
Mail-Server:	MS Exchange / Lotus Notes