

GeoCom[®] Helpdesk

Der intelligente Benutzersupport für effiziente Problemlösungen



Kundenorientierung sichert die Wettbewerbsfähigkeit. Kundenzufriedenheit ist das Ziel. Ein effizienter Benutzerservice mit kundenspezifischer Fristenüberwachung bewirkt, dass Kundenanfragen nicht im Dickicht der Zuständigkeiten hängen bleiben.

Highlights

- **Plattformunabhängigkeit.** Machen Sie keine Kompromisse, arbeiten Sie einfach mit ihrem bisherigen Betriebssystem weiter. Ganz gleich, ob Sie Windows 9x, NT, 2000 oder ein anderes System bevorzugen.
- Nutzen Sie die Vorteile einer **schnellen Replikationsfähigkeit** über verteilte Standorte. Arbeiten Sie offline mit voller Datenverfügbarkeit und -integrität.
- Erleben Sie die schnelle Kommunikation zwischen Endanwender und **mehrstufigem Benutzersupport.**
- Nutzen Sie per Mausclick bereits existierende **Wissensdatenbanken** und Lösungen.
- Leiten Sie durch Einordnung des Problems die Aufgabe an den zuständigen **Second-Level-Supporter weiter**
- Erfüllen Sie kundenspezifische Service-Level-Vereinbarungen durch automatische **Fristenüberwachung**
- Schon mit einer **Lizenz** für 3 Helpdesk-Mitarbeiter können Sie den Support für eine beliebige Anzahl an Mitarbeitern und Kunden gestalten. Der Kauf einer Lizenz ist nur für Mitarbeiter des Helpdesk notwendig. Die Nutzung durch den Kunden auch zum Call-Tracking erfordert hingegen keine Lizenz
- <http://www.geocom.de>

Innovativer Benutzersupport

GeoCom[®] Helpdesk ist ein branchenunabhängiges Supportsystem zur Lösung von Problemen, wie sie in jedem Unternehmen mit intensiven Kundenbeziehungen vorkommen können.

GeoCom[®] Helpdesk basiert auf der Groupware-Plattform Lotus Domino. Ein aktueller Informationspool mit offenen Anfragen, Workflow zur Escalation und direktem Zugriff auf Wissensdatenbanken sorgt unter Überwachung kundenspezifischer Fristen dafür, daß Probleme schnell gelöst und Kundenbeziehungen gepflegt werden können.

Effiziente Lösungsstrategie

GeoCom[®] Helpdesk ermöglicht neben der Erfassung durch den Anwender selbst oder durch Mitarbeiter der Hotline auch die direkte Adressierung als E-Mail. Durch direkten Zugriff auf existierende Informationen und bereits gelöste Probleme können Anfragen sofort beantwortet werden. Zu komplexeren Anfragen wird nach Klassifizierung des Problems schnell ein zuständiger Second-Level-Supporter oder eine Abteilung identifiziert und ein Bearbeitungsauftrag delegiert. Gleichzeitig kann eine automatische Benachrichtigung sowie der Start einer Fristenüberwachung erfolgen. Für den verantwortlichen Supervisor schafft GeoCom[®] Helpdesk einen genauen Überblick über alle offenen Anfragen mit der Möglichkeit des Eingriffs und der speziellen Zuordnung.

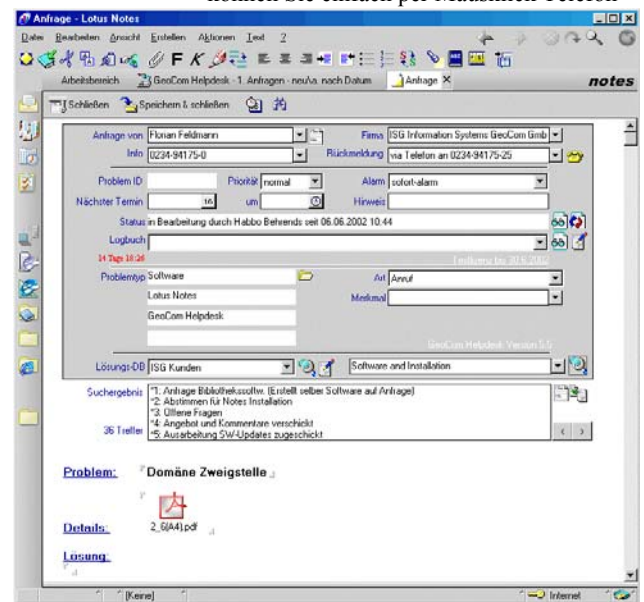
Anpassung an jegliche Umgebungen

Eine perfekte Kundenbetreuung und Auftragsabwicklung kann nur verwirklicht werden, wenn der gesamte Informationspool nahtlos eingebunden werden kann. Bei der Entwicklung von GeoCom[®] Helpdesk wurde darauf besonderer Wert gelegt. Bereits existierende Notes-Wissensdatenbanken

können unter einer einheitlichen Oberfläche recherchiert und als Datenquelle benutzt werden.

Schnelle Kommunikation

Über die integrierte TAPI-Unterstützung können Sie einfach per Mausclick Telefon-



verbindungen herstellen oder mit dem integrierten E-Mail-System Nachrichten an Supportmitarbeiter oder Abteilungen verschicken.

GeoCom[®] Helpdesk ist in kürzester Zeit betriebsfertig installiert. **Individuelle kundenspezifische Einstellungen** können mit Hilfe von über eintausend Konfigurationsparametern vorgenommen werden.

Kundenspezifische Erweiterungen

Applikationserweiterungen können durch die ISG Information Systems GeoCom GmbH vorgenommen werden.

Für Anfragen und weitere ausführliche Informationen steht Ihnen unser Support unter helpdesk@geocom.de zur Verfügung.