

# GeoCom<sup>®</sup> 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, 2000, XP, Vista oder ein anderes System bevorzugen.
- Arbeiten Sie wahlweise mit Ihrem Notes Client oder über das **Web-Browser Interface** mit einem handelsüblichen Browser.
- 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 Lösungen in **Wissensdatenbanken**.
- 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.

## Innovativer Benutzersupport

GeoCom<sup>®</sup> Helpdesk ist ein branchenunabhängiges Supportsystem zur Lösung von Problemen, wie sie in jedem Unternehmen mit intensiven Kundenbeziehungen vorkommen können.

GeoCom<sup>®</sup> Helpdesk basiert auf der Groupware-Plattform Lotus Domino. Ein ständig aktueller Informationspool mit sämtlichen Anfragen, Workflow zur Eskalation und direktem Zugriff auf Wissensdatenbanken sorgt unter Überwachung kundenspezifischer Fristen dafür, dass Probleme schnell gelöst und Kundenbeziehungen gepflegt werden können.

## Effiziente Lösungsstrategie

GeoCom<sup>®</sup> 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<sup>®</sup> Helpdesk einen genauen Überblick über alle offenen Anfragen mit der Möglichkeit des Eingriffs und der speziellen Zuordnung.

## Leichte Einbindung in bestehende Umgebungen und Web-Portale

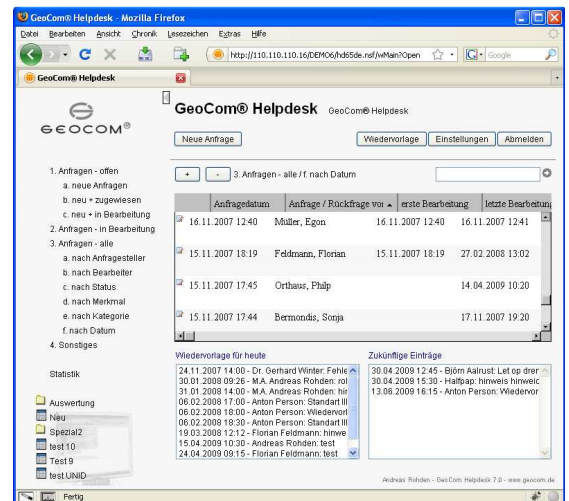
Eine perfekte Kundenbetreuung und Auftragsabwicklung erfordert die nahtlose Einbindung des gesamten Informationspools. Bereits existierende Wissensdatenbanken können mit Hilfe von GeoCom<sup>®</sup> Helpdesk unter einer einheitlichen Oberfläche recherchiert und als Datenquellen

genutzt werden.

Der Zugriff auf die Applikation kann dabei wahlweise über den Lotus Notes Client oder über das integrierte Web-Browser Interface erfolgen.

## Schnelle Kommunikation

Über die integrierte TAPI-Unterstützung können Sie einfach



per Mausclick Telefonverbindungen herstellen oder mit dem integrierten E-Mail-System Nachrichten an Supportmitarbeiter oder Abteilungen verschicken.

## Kundenspezifische Erweiterungen

GeoCom<sup>®</sup> Helpdesk ist in kürzester Zeit betriebsfertig installiert. Mit Hilfe von über eintausend Konfigurationsparametern lassen sich individuelle kundenspezifische Einstellungen vornehmen.

Für Anfragen und weitere ausführliche Informationen – etwa Update und Erweiterungen – steht Ihnen unser Support unter [helpdesk@geocom.de](mailto:helpdesk@geocom.de) zur Verfügung.