

Excelenter Support

Mit Helpdesk werden Supportanfragen effizient erfasst und bearbeitet. Die Mitarbeiter nutzen Serviceaufträge, überblicken den Produkteinsatz und halten individuelle Vereinbarungen fest.

Bereits bei der Annahme ordnet Helpdesk Servicefälle automatisch einem Kunden zu oder der Kunde trägt seine Anfragen über Survey online im Browser direkt ein. Die regelgesteuerte interne und externe Benachrichtigung gewährleistet eine sichere und schnelle Bearbeitung. Dabei werden Troubleshooting-Pools ebenso unterstützt wie die Troubleshooting-Übergabe.

Die bearbeiteten Anfragen fließen in eine FAQ-Datenbank, die den Supportmitarbeitern zur Verfügung steht. Ausgewählte FAQ-Dokumente können extern in einem Online-Portal öffentlich gestellt werden.

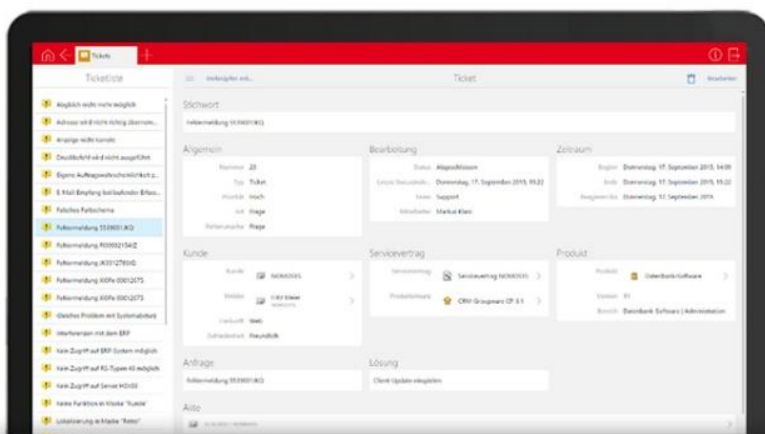
Helpdesk bietet ein vollständiges Bild des Kunden – mit der Vertragsverwaltung, der Zuordnung von gekauften Produkten zu Kunden und der Dokumentation aller Service-Aktivitäten.

Welche Möglichkeiten bietet Helpdesk?

- Produkteinsatz-Management für detaillierte Angaben zu Anpassungen und Wartungsvereinbarungen.
- Servicevertrags-Management zur effizienten Verwaltung von Serviceverträgen mit Erreichbarkeitszeiten und Reaktionsfristen.
- Telefonie- und E-Mail-Anbindung an CAS genesisWorld oder selbstständige Online-Erfassung (inkl. Datei-Upload) von Support-Anfragen für Servicekunden über den integrierten Web-Client.
- FAQ-Datenbank unterstützt mit Suchfunktion bei der Bearbeitung von Troubleshooting-Tickets.

Vorteile auf einen Blick

- Automatisch erfasste Servicefälle
- Produkteinsatz-Management
- Servicevertrags-Management
- Integrierter Web-Client
- Top-Service durch FAQ-Datenbank
- Hohe Servicequalität dank kompletter Kundenakten
- Mit Survey online ein Portal zur Erfassung und Verwaltung für die Kunden



Jetzt informieren

Sie möchten mehr über Helpdesk erfahren? Wir beraten Sie gerne!

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: sales@cas.de

Web: www.cas-mittelstand.de

