

## HelpDesk-Systeme: lösen Sie Supportanfragen Ihrer Kunden souverän und schnell

### **Steigern Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden durch eine reibungslose Bearbeitung von Support- und Störungsanfragen!**

Eine hohe Kundenzufriedenheit ist für kleine und mittelständische Unternehmen Garant für Nachverkäufe und somit unerlässlich. Insbesondere in kritischen Situationen zeigen Unternehmen häufig große Schwachstellen: unbefriedigende Supportabwicklung oder Störungsbearbeitung, lange Wartezeiten und eine unzureichend gepflegte Support- und Störungshistorie erzeugen Frustration auf Seiten des Kunden und mindern die Zufriedenheit.

### **Leistungsstark, anwenderfreundlich und wartungsarm**

Nutzen Sie unsere HelpDesk-Systeme und beweisen Sie auch in kritischen Situationen Souveränität und Serviceorientierung. Die von uns ausgewählten HelpDesk-Systeme sind extrem leistungsstarkes und speziell für kleine Support-Abteilungen konzipiert. Bei der Auswahl haben wir ein besonderes Augenmerk auf eine schnelle und einfache Integration, Anwenderfreundlichkeit und ein ausgewogenes Preis-Leistungsverhältnis gesetzt.

### **Intuitive Nutzung aller Systeme**

Die ERM-HelpDesk-Lösungen bieten kleinen und mittelständischen Unternehmen einen ausgiebigen Leistungsumfang, um Support-Anfragen von Kunden schnell und umfassend bearbeiten zu können. Die Systeme lassen sich problemlos in Ihre bestehende Systemlandschaft integrieren und arbeitet quasi wartungsfrei. Zudem verfügen ERM HelpDesk-Systeme über eine leicht zu bedienende Anwenderoberfläche für eine schnelle und intuitive Nutzung.

## **Nutzen Sie den umfassenden Funktionsumfang der ERM HelpDesk-Systeme**

### **Konfigurations-Tool**

Der integrierte Konfigurator ermöglicht es Ihnen, das System schnell und einfach in Ihre Geschäftsumgebung zu integrieren.

### **Gesprächsprotokollierung**

Für eine lückenlose Dokumentation aller Support- und Störungsfälle: Fälle öffnen, protokollieren, verfolgen und abschließen

### **Eskalations-Server**

Wenn es einmal brenzlich wird, sorgt der Eskalations-Server für eine automatische Einhaltung von Antwortzeiten.

### **HOT-TIP und Knowledge-Base**

Die integrierte Wissensdatenbank ermöglicht die schnelle Suche nach Lösungen bei neuen Anfragen und bietet zudem die Möglichkeit, standardisierte Problemlösungen per E-Mail an Kunden zu senden.

### **Post-Office-Server**

E-Mail-Modul zur automatischen Anbindung an das Tele-Support HelpDesk

### **RMA-Modul**

Generierung und Verwaltung von RMA-Nummern und -Vorgängen

### **Reporting-Modul**

Auswertung von offenen und abgeschlossenen Vorgängen

### **Web-Client**

Sicherer Web-Zugriff zu jeder Zeit auf die Tele-Support-Datenbank über das Netzwerk oder über Einwahl-Verbindung, unterstützt alle gängigen Browser und bietet Service-Mitarbeitern den 24\*7 Zugriff

### **Web-Admin**

Konfigurations-Tool für den Web-Client

## Vorteile und Nutzen durch die Anwendung der ERM-HelpDesk-Systeme

Die HelpDesk-Lösungen bieten Ihnen umfassende Funktionen für die reibungslose Erfassung und Bearbeitung von Support- und Störungsanfragen:

- Gewährleistung einer automatischen Eskalierung von Problemfällen
- integrierte Wissensdatenbank für eine schnelle Beantwortung wiederkehrender Anfragen
- automatische Prüfung von Service-Verträgen bei Aufnahme neuer Störungsmeldungen
- automatische Protokollierung der Service-Zeiten
- schnelle Installation
- Vermeidung langer und teurer Implementierungen
- schnelle Amortisierung
- bester HelpDesk seiner Preisklasse
- gute Integration in unterstützte CRM-Systeme
- einfache Handhabung vom Desktop bis zum Browser
- intuitive Funktionalität und Navigation
- einfache Wartung
- weniger Bedarf für teure IT-Beratung und IT-Ressourcen
- einfach zu verwendende Reporting- und Management-Funktionen

**ERM – Gesellschaft für Enterprise  
Relationship Management mbH**

Görlitzer Straße 73  
10997 Berlin

Tel.: +49 (0)30 6110 7653

Fax: +49 (0)30 6110 7654

[info@erm-consulting.de](mailto:info@erm-consulting.de)

[www.erm-consulting.de](http://www.erm-consulting.de)