

Service- und Support-Systeme: lösen Sie Anfragen 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 Service- und Support-Systeme und beweisen Sie auch in kritischen Situationen Souveränität und Serviceorientierung. Die von uns ausgewählten Service- und Support-Systeme sind extrem leistungsstark 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-Service- und Support-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 arbeiten quasi wartungsfrei. Zudem verfügen ERM Service- und Support-Systeme über eine leicht zu bedienende Anwenderoberfläche für eine schnelle und intuitive Nutzung.

Nutzen Sie den umfassenden Funktionsumfang der ERM Service- und Support-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 Service- und Support-System

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 Service- und 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-Service- und Support-Systeme

Die Service- und Support-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 Service- und Support 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 Consulting – Gesellschaft für
Enterprise Relationship Management
mbH**

Landhausring 3
12683 Berlin

Tel.: +49 (0)30 6110 7653

Fax: +49 (0)30 6110 7654

info@erm-consulting.de

www.erm-consulting.de