



Glasklare Kundenbeziehungen

ACOTEL
Systems AG

ClienteleNet
zu Clientele für HelpDesks

ClienteleNet verbindet Clientele mit der Web-Funktionalität. Ihre Kunden resp. IT-Benutzer und Ihr Fieldservice haben damit rund um die Uhr einen weltweiten Zugriff auf Informationen.

Ihre IT-Benutzer helfen Ihnen Geld sparen ...

ClienteleNet kann die Anzahl der First-Level-Calls in Ihrer Support-Abteilung enorm reduzieren. Mit ClienteleNet kann sich der Support auf die Lösung komplizierterer Probleme konzentrieren und dabei Supportkosten einsparen. Stellen Sie das „AnswerBook“ Ihren Kunden und den Supportspezialisten einfach im Web zur Verfügung. Diese können dann Informationen abrufen, zu jeder Tageszeit und von jedem beliebigen Ort aus.

Das Ergebnis: Ihre IT-Benutzer sind zufriedener, da sie die benötigten Informationen sofort erhalten, ohne dafür auf einen Rückruf warten zu müssen. Kann ein IT-Benutzer einmal ein Problem nicht selbst lösen, so kann er über das Web den Support benachrichtigen.

... und sind besser informiert

Ihre Kunden resp. IT-Benutzer sind zu jeder Zeit umfassend informiert, ganz gleich ob sie in dem, im Web zur Verfügung gestellten, AnswerBook nach einer Lösung suchen, den Support benachrichtigen, den Status eines noch nicht bearbeiteten Calls oder weitere Details über einen Call abfragen. Und Sie können immer entscheiden, wer auf welche Informationen zugreifen kann.

ClienteleNet
Menu for April Alcott

Supported with **clientele**
©1997 Platinum Software Corp.

ClienteleNet
Call Open Summary for April Alcott.
Click on the Call Number to see the current status of the call.

Call #	Status	Opened	Closed	Summary
314	Closed	12/30/97	12/30/97	Importing terrain data
316	Closed	12/30/97	12/30/97	Terminal fails to connect to server
319	Closed	12/30/97	12/30/97	Questions RE: Hardware requirements
347		1/27/98		Simulation Problems with CodeWalk
318		12/30/97		Can the api be used to interface with existing controllers?
321	Closed	8/30/97	8/30/97	Aircraft config
327	Closed	1/6/98	1/27/98	Problems with altitude
356	Open	2/4/98		Does this thing work correctly?

Done Local intranet zone

Der HelpDesk bleibt up-to-date

Mit ClienteleNet hat ihr Support-Mitarbeiter über das Internet Zugriff auf die Daten der IT-Benutzer, die er zur Zeit betreut. Er kann ebenso den Kundenstatus aktualisieren und Informationen ändern oder hinzufügen.

Ständig verfügbare On-Line Daten

ClienteleNet unterstützt sowohl eine Internet- als auch Intranet-Support-Umgebungen.

Die Informationen sind durch ein Standard-Login mit Kennwort geschützt. ClienteleNet arbeitet mit allen gebräuchlichen Internet-Browsern, so dass Informationen immer verfügbar sind, egal über welche Plattform oder von welchem Ort aus sie anrufen.

ClienteleNet macht Ihr HelpDesk benutzerfreundlicher

In Verbindung mit dem Microsoft Internet Information Server (MS-IIS) bildet ClienteleNet die einfach anzuwendende Schnittstelle ins Web. ClienteleNet gibt Unternehmen die Möglichkeit, sich im Web zu präsentieren und gleichzeitig ihren Kunden und Angestellten jederzeit On-Line Informationen zugänglich zu machen.

Kurzüberblick:

- Informationen sind im Web ständig und überall verfügbar
- IT-Benutzer und externe Support-Mitarbeiter können nach Lösungen für ihre Fragen suchen
- Kunden/ IT-Benutzer können Calls über Web eingeben und den Status oder Details ihres Calls einsehen resp. abfragen
- Externe Support-Mitarbeiter informieren sich über den nächsten Problemfall, sowie über die Inhalte der entsprechenden Warteschlangen.
- Unterstützung aller gängigen Internet-Browser

ACOTEL
Systems AG

Postfach 158
CH-6403 Küssnacht am Rigi
Fon +41 41 – 850 58 00
www.acotel.ch