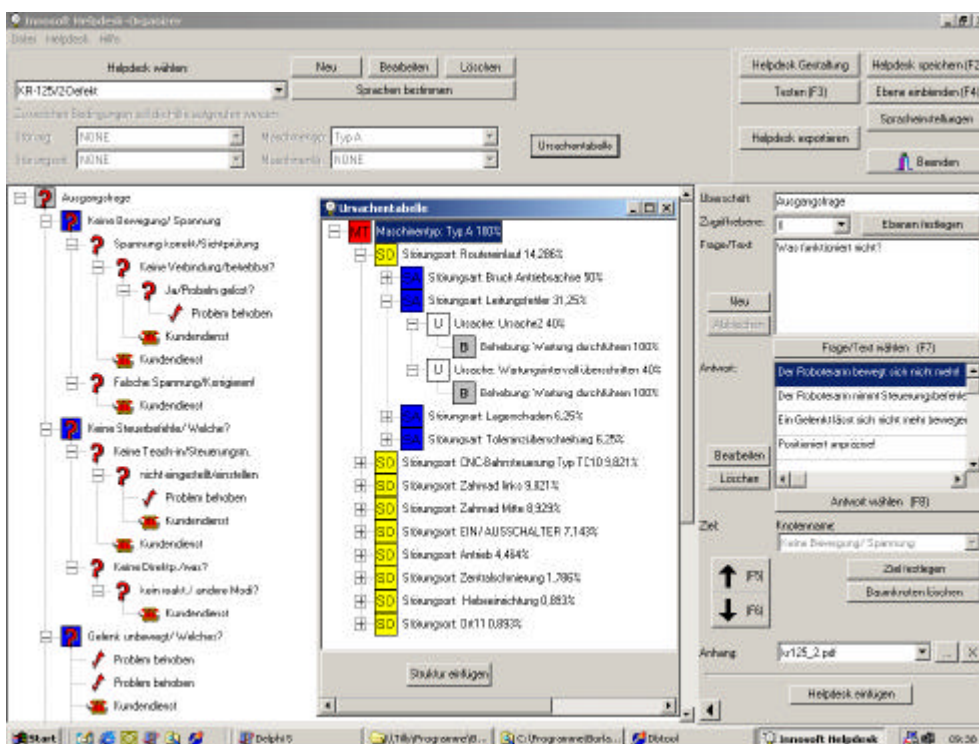


## Funktionen Helpdesk

- Ideales Werkzeug zur Erstellung des Helpdesk entsprechend Ihren Produkten
- Problemgeführte Anleitung zum eigenständigen Troubleshooting des Kunden
- Einstellung der Problemstufen nach Qualifikation des Kunden
- automatische Erzeugung des Helpdesks aus den Daten des Kundenmanagements
- Exportfunktion für Mitarbeiter im Außendienst
- Mehrsprachig

## Nutzen

- Eigenverantwortliche Fehlersuche und Fehlerbehebung Ihres Kunden bis zu einem einstellbaren Kenntnisstand
- Entlastung Ihres Call Center von Bagatell- Problemen
- Möglichkeit der statistischen Auswertung von Störungshäufigkeiten



# Helpdesk

**INNOSOFT Helpdesk** ist ein Werkzeug zur einfachen Erstellung einer Reparatur- oder Bedienungsanleitung nach Ihren Vorgaben. Mit dem entsprechenden Helpdesk-Viewer wird der Anwender durch die Anleitungen geführt. Den einzelnen Schritten können Informationen, z.B. im pdf-Format, hinterlegt werden, um den Endanwender zu führen und zu informieren.

**Bedienungsanleitung:** Die Bedienungsanleitungen Ihrer Produkte können mit Hilfe des Programms durch die Kombination von Texten und Bildern elektronisch zur Verfügung gestellt werden. Der strukturierte Aufbau und die Hyperlinkfunktion ermöglichen den schnellen Zugriff auf die gewünschten Teile der Bedienungsanleitung.

**Troubleshooting:** Das System bietet Ihren Kunden die Möglichkeit Probleme selbständig zu lösen. Sie geben dabei durch Stufen vor, wie weit der Kunde selbst eingreifen kann und soll, und an welchem Zeitpunkt er an Sie verwiesen wird.

Der Kunde kann direkt aus dem Programm heraus eine Email an Sie verschicken, mit der Information, an welcher Stelle des Helpdesk er sich befunden hat, so dass Sie direkt informiert sind. Ihre Mitarbeiter können das gleiche Helpdesk nutzen, wobei diese durch zusätzliche Stufen Zugriff auf weitere Informationen haben, welche dem Kunden nicht zur Verfügung stehen sollen. Sie können also mit dem Helpdesk sowohl Ihren Kunden als auch Ihre Servicemitarbeiter unterstützen.

**Automatische Erstellung:** Die in das **INNOSOFT** Kundenmanagement gepflegten Daten können automatisch zu einem neuen Helpdesk aufbereitet werden. Der Anwender erhält eine Übersicht über die wahrscheinlichsten Lösungsansätze, durch Auswertung der bisherigen Reparaturen.

**Export:** Sie können einen erzeugten Helpdesk exportieren, so dass ein Mitarbeiter diesen im Aussendienst benutzen kann. Der Helpdesk kann dabei in verschiedenen Sprachen erfasst werden, so dass auch fremdsprachige Mitarbeiter auf die gleichen Informationen zurückgreifen können.

**Unterstützung Call Center:** Durch die Möglichkeiten der eigenverantwortlichen Fehlersuche und Fehlerbehebung wird ihre Call-Center von Bagatellfällen entlastet, er kann aber auch mit diesem Tool den Kunden leichter unterstützen. Durch statistische Auswertung können die auftretenden Fehler und deren Behebung leichter sichtbar gemacht und unter Umständen schon konstruktionsseitig behoben werden.