

Service Portal & Webshop

Self-Service für Ihre Kunden

Ein attraktives Online-Angebot ist ein wichtiger Pluspunkt für moderne Service-Organisationen – attraktiv für die Kunden und für die Service-Organisation die Chance, Prozesse zu optimieren und ihre Leistungen marktgerecht darzustellen. Mit dem Service Portal und Webshop von Serviceware Processes verbessern Sie das Service-Angebot für Ihre Kunden und sparen Kosten durch die effizientere Bearbeitung von Service-Aufgaben.

Service Portal und Webshop bieten direkten Zugang der Kunden zum Service-Angebot Ihres Unternehmens über das Internet. Integriert in Ihren Webauftritt ermöglichen Sie eine echte Online-Interaktion zwischen Kunden und Service-Team. Bei Bedarf kann die gesamte Kommunikation zwischen dem Kunden und dem Service-Team über das Web abgewickelt werden.

Komfortable Nutzung für den Kunden

Webangebote werden nur dann genutzt, wenn sie schnell und intuitiv zu bedienen sind. Über das Service Portal bieten Sie Ihren Kunden einen raschen und umfassenden Zugang zu allen Service-Leistungen. Übersichtliche Anfrageformulare helfen dem Kunden, sein Anliegen strukturiert zu schildern. Das einfache, klare Formulardesign unterstützt

Kunden dabei, ihre Anliegen einfach und schnell einzugeben. Gleichzeitig bietet das Service Portal die direkte und einfache Kommunikation zwischen Kunde und Serviceagenten im Anfrage-Kontext. Über den Kommunikationsverlauf haben beide Parteien so jederzeit eine gute Übersicht.

Leistungen im Webshop anbieten

Integrieren Sie den Webshop als eigenes Modul in Ihr Service Portal. Dort präsentieren Sie Ihren Kunden Ihr Produkt- und Service-Angebot in einem übersichtlichen Katalog. Ihre Kunden können bequem per Warenkorb bestellen und lösen damit automatisch den von Ihnen definierten Bestell-Prozess aus. Neben den in Serviceware Processes verwalteten Business Services können Sie auch weitere Produkte, z. B. Büromaterial, anbieten. Bei der Gestaltung des Angebots sind Sie sehr flexibel. Serviceware Processes ermöglicht sogar, das Angebot im Webshop zielgruppengerecht zu gestalten. So sieht jeder Kunde nur die Produkte, die für ihn verfügbar sind.



Abb. 1: Schön einfach für Ihre Kunden auf jedem Device: Service Portal

Vorteile

Nähe zum Kunden

Beziehen Sie Ihre Kunden direkt in Ihr System ein. Über Internet/Intranet ist Ihr Serviceteam 24 Stunden am Tag, 7 Tage in der Woche erreichbar – So wird effizienter Service gestaltet!

Einfache Bestellung

Im Webshop präsentieren Sie Ihr Service-Angebot für Ihre Kunden und bieten einfache Bestellfunktionen für Services und Produkte.

Umfassende Information

Der Kunde hat jederzeit Überblick über seine Serviceanfragen und deren aktuellen Bearbeitungsstatus sowie über alle genutzten Services und Produkte.

Hilfe zur Selbsthilfe

Die Lösungsdatenbank bietet die Möglichkeit, selbst nach Antworten zu suchen. Sie verbessern das Angebot für Ihre Kunden und entlasten das Serviceteam.

Responsives Design

Das Service Portal passt sich automatisch auf das genutzte Endgerät an. Der Kunde kann so auch mobil leicht durch das Self-Service-Portal der Software navigieren, um eine Anfrage zu stellen bzw. eine Störung zu melden.

Integrierte Prozesse

Service Portal und Webshop sind vollständig in Ihr Serviceware Processes -System integriert, so dass der Kunde hier nahtlos in alle Service-Prozesse eingebunden wird. Automatisch erreicht jede Anfrage gemäß der Serviceware Processes Business-Logik den richtigen Bearbeiter. Bei Bestellprozessen können Sie bei Bedarf individuelle Genehmigungsprozesse realisieren, z. B. die automatische Weiterleitung an den Teamleiter zur Freigabe. Der Kunde erhält sofort seine Ticketnummer, auf die er sich bei allen weiteren Anfragen beziehen kann. Über das Portal hat er jederzeit Einsicht in den Bearbeitungsstand seiner Tickets. Rückfragen oder Ergänzungen zu seiner Anfrage kann er per Knopfdruck direkt hinzufügen. Auf diese Weise können Sie einen erheblichen Teil der Kundenkommunikation automatisieren und entlasten die telefonische Hotline.

Zielgruppengerechte Inhalte

Der Erfolg eines Webportals hängt davon ab, wie gut das Angebot auf die Bedürfnisse der Nutzer abgestimmt ist. Das Service Portal erlaubt es Ihnen, das Informationsangebot genau auf Ihren Markt abzustimmen und bei sich ändernden Bedingungen schnell zu aktualisieren. Kern des Serviceware Processes -Webangebots ist selbstverständlich die direkte Einbindung des Kunden in den Service-Prozess. Der Kunde greift über das Web unmittelbar auf die Daten und Informationen Ihres Serviceware Processes

-Systems zu, die er benötigt, und nimmt eigenständig am Prozessablauf teil. Durch weitere Informationen können Sie Ihren Kunden einen Mehrwert bieten und Ihr Service Portal wirksam aufwerten. Insbesondere der Newsticker auf der Startseite bringt wichtige Informationen sofort an die richtige Adresse.

Komfortable Suchfunktionen

Bieten Sie Ihren Kunden Hilfe zur Selbsthilfe! Das Portal ermöglicht eine intuitive komfortable Suche in der Wissensdatenbank. Die Wissensartikel für das Service Portal erstellen Ihre Service-Mitarbeiter z. B. aus den gelösten Anfragen in Serviceware Processes . Zeitgemäße Such- und Sortierungsfunktionen, z. B. die Anzeige nach Güte der Ergebnisse, helfen dem Kunden, sich in den zur Verfügung stehenden Hinweisen zurechtzufinden.

Moderner Webauftritt als Visitenkarte Ihres Service-Teams

Die Architektur des Service Portals erlaubt einen individuellen Aufbau Ihres Online-Angebots. Selbstverständlich können Sie Service Portal und Webshop vollständig an Ihr Corporate Design anpassen, sogar im laufenden Betrieb.

Lernen Sie Serviceware Processes kennen!

Mehr als 500 Unternehmen aus allen Branchen sorgen mit Serviceware Processes für langfristigen Erfolg im Enterprise Service Management. Mit gutem Grund. Erleben Sie selbst, wie Sie Ihren Service effizient und zukunftssicher gestalten können: Bei einer individuellen Live-Präsentation – online oder bei Ihnen vor Ort.

Melden sich einfach gleich bei uns!

**Unter +49 (0)6434 930 76-0 oder
contact@serviceware-se können Sie Ihren
Termin vereinbaren!**