



SupportCenter Plus von ManageEngine

Bieten Sie Ihren Kunden erstklassigen Service!

SupportCenter Plus von ManageEngine ist eine webbasierte Kundenservice- und -supportlösung, um Kundenanfragen schnell und effizient zu bearbeiten.

SupportCenter Plus bietet zahlreiche Funktionen und ist trotz seiner Vielfalt einfach zu bedienen und günstig.

Self-Service Portal Knowledge Base SLA-Management Kontakt-Management Produktkatalog Remote Support

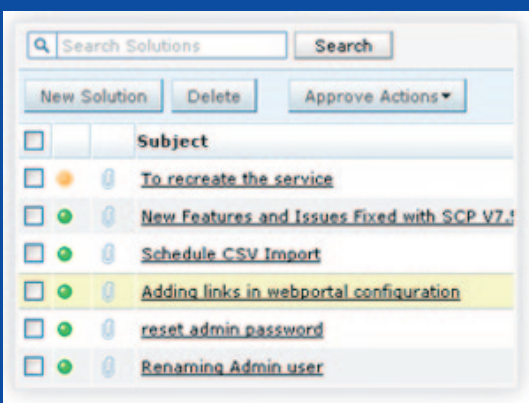
Hauptmerkmale:

- **Self-Service Portal** – 24-Stunden-Support für Ihre Kunden
- **Knowledge Base** – Zugriff der Support-Mitarbeiter auf Lösungen zur effizienteren Bearbeitung von Anfragen
- **Kunden- und Kontaktdaten** über eine zentrale Konsole verwalten
- **SLA-Management** – Geschäftsregeln hinterlegen
- **Remote Support** – unterstützen Sie Kunden online
- **Produktkatalog, Reports, Umfrage, u.v.a.m.** – übertreffen Sie die Erwartungen Ihrer Kunden

24x7 Service für Ihre Kunden:

Self-Service Portal

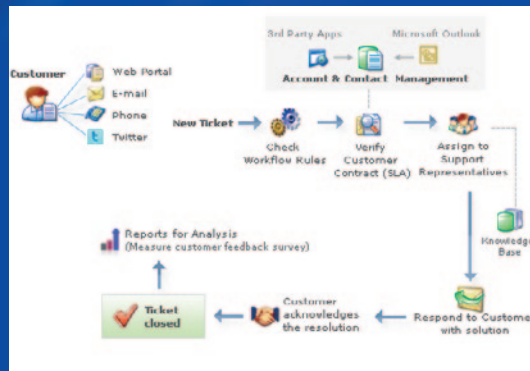
Ihre Kunden können zwischen verschiedenen Kommunikationsformen wählen. So können sie **telefonisch** oder per **E-Mail** Support anfordern oder rund um die Uhr Tickets einstellen und deren Status abfragen. Findet der Kunde in der **Lösungsdatenbank** bereits Antwort auf seine Frage, erübrigt sich die Eröffnung eines Tickets, was Ihren Support stark entlastet.



Steigern Sie die Kompetenz Ihres Support-Teams:

Knowledge Base

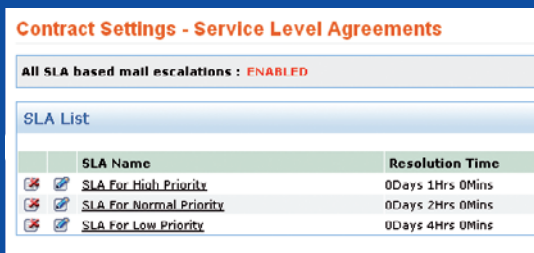
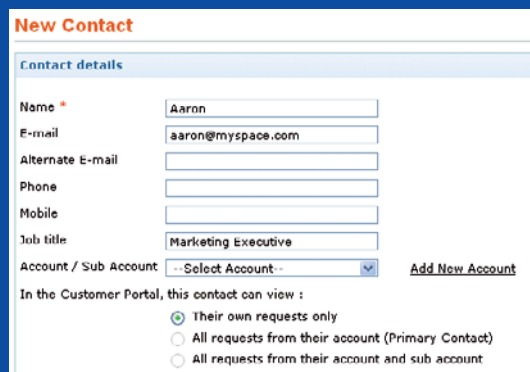
Ist die Antwort auf ein Problem von allgemeinem Interesse, lässt sich mit **wenigen Klicks** ein Eintrag in der Lösungsdatenbank erstellen und das Wissen mit anderen Kollegen teilen. Das ermöglicht eine **kompetente und schnellere Problemlösung**. Dabei haben Sie die Möglichkeit die Einträge auch öffentlich zu machen, so dass der Kunde selbst nach Antworten suchen kann.



Verbessern Sie Ihre Geschäftsbeziehungen:

Kunden- und Kontakt-Management, Remote Support

Verwalten Sie Ihre gesamten Kundenkonten und -kontakte über eine **zentrale Konsole**. Mit der integrierten Remote Support Funktion können Sie Ihre Kunden **online unterstützen** und somit Ihre Geschäftsbeziehungen verbessern.



Machen Sie aus Ihren Kunden zufriedene Kunden:

Vertragsmanagement

Hinterlegen Sie **Geschäftsregeln (SLAs)**, wie z.B. unterschiedliche Fälligkeitsregeln, Eskalations- oder Benachrichtigungsregeln und **verkürzen** Sie somit **Antwort- und Lösungszeit**.

Übertreffen Sie die Erwartungen Ihrer Kunden:

Produktkatalog, Asterisk-Telefonintegration, Reports, Kundenumfrage

Ruft Ihr Kunde Sie an, wird sofort der Kontakt geöffnet und durch die **hinterlegten Produktinformationen** sehen Sie bereits alle Produktdetails ihres Kunden. Langwieriges Klicken und Suchen entfallen. Mit dem **Umfrageservice** bieten Sie ihren Kunden die Möglichkeit Feedback zu geben und können durch die **zahlreichen Berichte** Auswertungen nach verschiedensten Kriterien erstellen.

