



Vemas.KUNDENFORUM

Online-Plattform für Ihre Kunden

Voraussetzung: Vemas.Ereignis

Funktionen im Überblick

- ✓ Neuaufnahme von Ereignissen durch den Kunden
- ✓ Status-Verfolgung der Ereignisse durch den Kunden
- ✓ Erfassung von Lösungsschritten durch den Kunden
- ✓ Erledigungs-Funktion für Ereignisse durch den Kunden
- ✓ Verwaltung der Zugriffsberechtigungen für den Kunden auf das Vemas.Kundenforum und Anlage von Benutzerrechten in den Kontaktdaten-Feldern in der Vemas.Basis
- ✓ *optional:*
Anzeige von kundenindividuellen Reports (z.B. die Buchungsliste zum Projektbudget) für Kunden im Vemas.Kundenforum
-> Customizing notwendig
- ✓ Darstellung Ihrer veröffentlichten Ereignisse und Lösungsschritte aus VEMAS.NET heraus direkt im Vemas.Kundenforum
- ✓ Download-Möglichkeit für Kunden für freigegebene Versionen, Programme, Dateien und Dokumentationen inkl. automatischem Eintrag in den Lieferdaten
- ✓ Zugriff auf die Knowledgebase-Suche durch den Kunden (z.B. nach Begriffen oder Fehlernummern)
- ✓ Vollintegrierbar in Ihre Webseite oder als eigenständige Web-Anwendung mit anpassbarem Layout



Ausgewählte Vorteile mit Vemas.KUNDENFORUM

- ▶ **Kundenzufriedenheit**
Ihr Kunde kann sich jederzeit über den aktuellen Status seines Ereignisses informieren – dieses minimiert telefonische und schriftliche Anfragen im Service.
- ▶ **Zeitersparnis bei Ereignisanlage**
Ihre Kunden können Supportfälle intuitiv selber via Internet erfassen. Sie sparen Zeit für die Aufnahme des Servicefalles + für das Telefonat.
- ▶ **Bereitstellung von neuen Kunden-Downloads**
Stellen Sie selber Ihre Patches in den Downloadbereich ein. Beim Download des Patches oder eines Dokumentes wird vollautomatisch in den Lieferdaten der Download vermerkt – Sie sparen viel Zeit bei der Versionsverwaltung.
- ▶ **Informationen**
Sie erhalten vollautomatische Meldungen über getätigte Downloads
- ▶ **Aktenlose Kommunikation**
Die Anlage von Servicefällen und Lösungsschritten läuft vollständig aktenlos. Sie sparen die Zeit für den Erledigungsanruf oder die E-Mail an den Kunden. Neue Einträge von Ihnen und Ihrem Kunden werden automatisch per E-Mail via Vemas.Infoserver eskaliert.
- ▶ **Entlastung der Hotline**
Immer wiederkehrende Hotlinefälle werden in der Knowledgebase (FAQ) dokumentiert. Ihr Kunde kann unabhängig von Ihrer Verfügbarkeit über Volltextsuche nach Lösungen recherchieren.
- ▶ **Einheitliche Ablage**
Sparen Sie sich die Suche nach bestimmten Versionen auf Ihren Servern. Legen Sie einfach je Eintrag fest, welcher Kunde auf Ihren Eintrag zugreifen darf.

scholz.msconsulting GmbH
Moerser Str. 660
D-47802 Krefeld

Tel.: + 49 (2151) 5697 - 30
Fax.: + 49 (2151) 5697 - 57
vertrieb@msconsulting.de

WWW.MSCONSULTING.DE

