Vemas.Kundenforum

Das Kundenportal für Support, Projekte und Zusammenarbeit

Funktionen im Überblick

Support & Ereignisreparatur

- Zentrales Dashboard
  Übersicht über alle offenen Ereignisse mit:
  - Ihnen zugeordneten Tickets
  - Tickets mit Handlungsbedarf
  - Aktuellen Statusinformationen
- Neuaufnahme von Support- Anfragen und Ereignissen direkt durch den Kunden
- Transparente Nachverfolgung aller Ereignisse inklusive Bearbeitungsstatus und Fortschritt

Zusammenarbeit & Lösungsdokumentation

- Kunden können eigene Lösungsschritte dokumentieren und zur gemeinsamen Bearbeitung beitragen
- Ereignisse können nach erfolgreicher Bearbeitung selbständig durch Kunden abgeschlossen werden
- Darstellung von veröffentlichten Ereignissen und Lösungsschritten aus Vemas direkt im Kundenforum

Projekt- & Leistungsübersicht

- Projektübersicht mit Budgetkontrolle
- Anzeige von
  - laufenden Projekten
  - erfassten Leistungen
  - aktuellen Budgetständen

Termin- & Kalenderübersicht

- Übersicht über alle mit dem Kunden vereinbarten Termin im Kalender

Dokumente & Wissensmanagement

- Download-Möglichkeit mit integrierter Dokumentenvorschau für freigegebene:
  - Versionen
  - Programme
  - Dateien
  - Dokumentationen
- Automatischer Eintrag aller Downloads in die Lieferdaten für vollständige Nachvollziehbarkeit
- Direkter Zugriff auf die Wissensdatenbank
  - Suche nach Begriffen
  - Suche nach Fehlernummern
  - Integrierte Vorschau der Inhalte

Benutzerverwaltung & Integration

- Verwaltung der Zugriffsberechtigungen für Kunden inklusive Anlage von Benutzerrechten in den Kontaktdaten
- Volle Webseitenintegration oder als eigenständige Web-Anwendung mit anpassbarem Layout
- Hinweis auf neue Ereignisse /Informationen direkt beim Start des Kundenforums

Vemas.Kundenforum

Ihre Vorteile auf einen Blick



- **Maximale Transparenz für Kunden und Dienstleister**
  Alle relevanten Informationen stehen jederzeit zentral zur Verfügung. Kunden sehen den aktuellen Bearbeitungsstand, offene Themen und Fortschritte auf einen Blick. Das schafft Vertrauen, reduziert Rückfragen und sorgt für eine deutlich transparentere Zusammenarbeit.



- **Schnellere Bearbeitung und kürzere Reaktionszeiten**
  Durch strukturierte Abläufe und direkte Kommunikation werden Anfragen schneller aufgenommen und bearbeitet. Informationen gehen nicht verloren, Zuständigkeiten sind klar und die Bearbeitungszeit verkürzt sich spürbar. Das verbessert die Servicequalität nachhaltig.



- **Weniger Abstimmungsaufwand im Tagesgeschäft**
  Telefonate, E-Mails und Nachfragen werden deutlich reduziert, da alle Beteiligten jederzeit Zugriff auf aktuelle Informationen haben. Entscheidungen können schneller getroffen werden, Abstimmungen werden effizienter und der administrative Aufwand sinkt erheblich.



- **Höhere Kundenzufriedenheit durch bessere Zusammenarbeit**
  Kunden werden aktiv in den Prozess eingebunden und können den Fortschritt jederzeit nachvollziehen. Diese Transparenz und Beteiligung sorgt für ein professionelleres Serviceerlebnis und stärkt die langfristige Kundenbindung.



- **Verbesserte Planungssicherheit bei Projekten**
  Aktuelle Informationen zu Projektfortschritt, Budgets und Terminen ermöglichen eine bessere Planung für alle Beteiligten. Risiken werden früher erkannt, Entscheidungen fundierter getroffen und Projekte insgesamt erfolgreicher umgesetzt.



- **Zentrale Wissensbasis für nachhaltige Effizienz**
  Wissen bleibt langfristig verfügbar und kann jederzeit wiederverwendet werden. Wiederkehrende Fragen werden schneller beantwortet, Lösungen müssen nicht mehrfach erarbeitet werden und der Support wird kontinuierlich effizienter.



- **Professioneller Kundenservice mit moderner Plattform**
  Eine zentrale, digitale Plattform sorgt für einen modernen und strukturierten Kundenservice. Prozesse wirken professioneller, Informationen sind jederzeit verfügbar und die Zusammenarbeit mit Kunden wird auf ein neues Niveau gehoben.

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