

EVOLT TSX Die Lösung für Ihren Support

Produkte bedürfen bei Installation, Betrieb und Wartung oft der Unterstützung durch den Hersteller oder Händler. Insbesondere technische Produkte unterliegen Veränderungen und Weiterentwicklungen.

Schnell verfügbare Updates, Aktualisierungen, Handbücher und Problemlösungen haben maßgeblichen Einfluss auf den Nutzen und den störungsfreien Gebrauch beim Kunden und damit auch auf die Kundenzufriedenheit.

Insbesondere kleine und mittelständische Unternehmen können sich selten sogenannten "24-7-Support" (24 Stunden pro Tag, sieben Tage die Woche) für ihre Produkte leisten. Aus wirtschaftlichen Gesichtspunkten macht es oftmals keinen Sinn, einen oder gar mehrere Mitarbeiter ausschließlich mit Supportaufgaben zu betrauen. Gleichwohl gehört zu einem erstklassigen Produkt ein qualitativ hochwertiger Support.

Die Lösung: EVOLT TSX Support System - die vollständig webbasierte Support Applikation

Internettechnologie bietet die Basis zur Lösung dieser Aufgabe. Die EVOLT Internet Applications GmbH bietet die technische Kompetenz und mit dem TSX Support System eine praxiserprobte Software für den Support. Dies gilt sowohl für Investitions- als auch Konsumgüter.

Die Praxis hat die Anforderungen bei der Entwicklung und Realisierung des TSX Support Systems vorgegeben. Das Hauptaugenmerk lag auf folgenden Parametern:

- Hochwertiger Kunden-Support ist unabdingbar für die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung.
- Höhere Kundenzufriedenheit resultiert in gesteigerter Produktivität und letztlich geringeren Kosten.
- 24-7-Support: 7 Tage die Woche / 24 Stunden am Tag.
- Kurze Reaktionszeiten bei hoher Qualität der Antworten.
- Intuitive, leicht verständliche Handhabung für den Anwender.

Aus diesen Anforderungen haben wir das TSX Support System für den Self-Service Customer Support entwickelt.

Die Vorteile:

- Stellt Ihren Kunden Antworten für bekannte Probleme augenblicklich zu Verfügung
- Erhöht die Effizienz Ihres Kundensupports durch Entlastung von Routinetätigkeiten
- Reduziert Ihre Kosten für Support
- Reduziert die Schulungskosten für Support-Mitarbeiter
- Erhöht die Kundenzufriedenheit
- Verringert die Anzahl der Anrufe und E-Mails an Ihre Support-Abteilung
- Verbessert das Verständnis der Probleme Ihrer Kunden
- Verbessert das Verteilen und Wieder-verwenden von Wissen
- Erhöht die Qualität und Konsistenz Ihres Supports
- Gibt Ihnen qualitativen Input für die Weiterentwicklung Ihrer Produkte

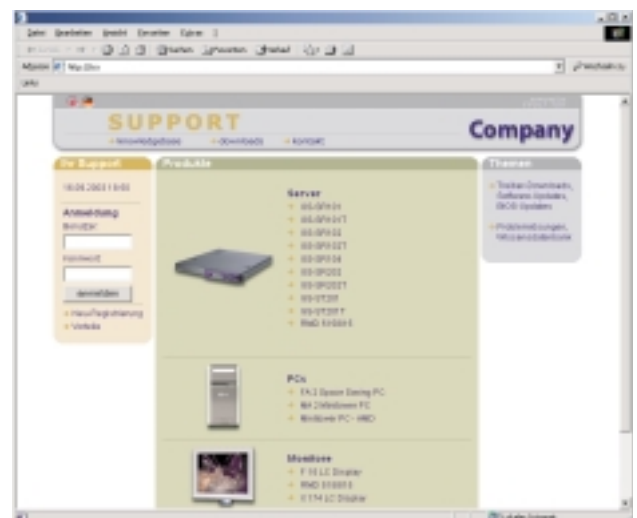


Abb. 1: Überblick nach Produkten (Beispiel an Hand eines Computer-Herstellers)

Das TSX Support System von EVOLT ist ein vollständig web-basiertes System für alle Support-Belange. Es kann über jeden Standard-Webbrowser (z.B. Microsoft Internet Explorer, Netscape, Mozilla etc.) bedient werden. Es läßt sich komplett in Design und Bedienung an Ihre speziellen Bedürfnisse anpassen.

Auch Kleinunternehmen und Mittelstand können so ihren Qualitäts-Support über das Internet einrichten, maßgeschneidert für ihren Bedarf und ihr Corporate Design. Mit dem TSX Support System werden dabei Eigenentwicklungen, lange Anlaufzeiten, hohe Investitionen und in der Folge erhebliche Support-Kosten gespart.

Die Funktionen im Überblick

■ In der **Knowledge Base** kann auf einfache Art und Weise strukturiert Wissen gespeichert und abgerufen werden. Die Knowledge Base stellt ein Archiv zu konkreten Aufgaben, Problemstellungen und Ideen zu Verfügung, das beliebig nach Stichworten durchsucht werden kann. Die Organisation des Wissens wird durch mehrfache Katalogisierung erreicht: zum

Beispiel nach Produkt, nach Schlagworten, nach Thema, nach Autor und Titel.

Dabei läßt sich die Knowledge Base einfach über ein Web-Interface von jedem Ort mit Internetzugang pflegen. Bei dem Anlegen von Artikeln wird automatisch eine eindeutige Nummer vergeben, so daß der Artikel anhand dieser Nummer schnell wieder gefunden werden kann. Verlinkungen zwischen Knowledge Base und Downloads sind möglich, so können zur Problemlösung notwendige Dateien gleich mitgeliefert werden.

Das gesamt TSX Support System ist so ausgelegt, daß das Auffinden von Informationen mit verschiedenen Herangehensweisen möglich ist. Egal ob man sich hierarchisch über die Produktkategorien und Produkte zum Gesuchten durchklickt oder man die direkte Suche bevorzugt, stets gelangt man ohne überflüssige Schritte zur Information. Die speziell entwickelte Ablagetechnik führt zu einem schnellen und intuitiven Zugriff auf alle gespeicherten Informationen.

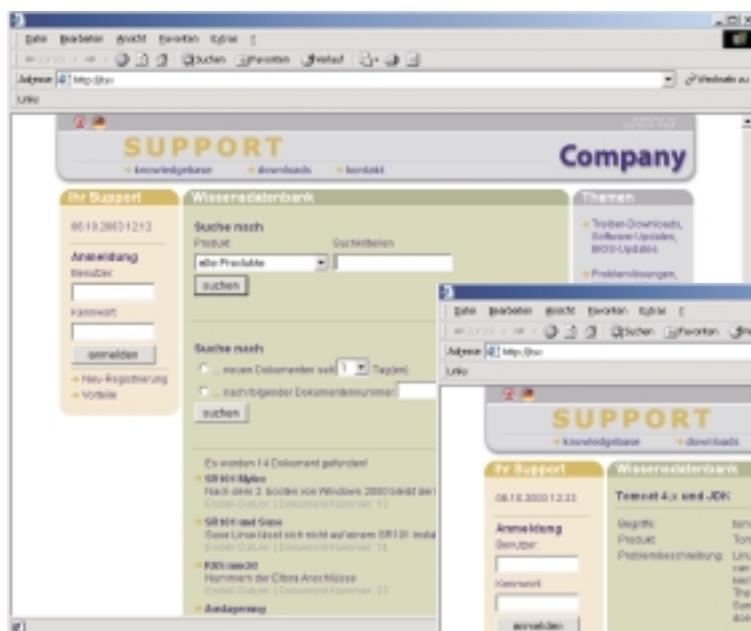


Abb. 2: Suchmaske

Eintrag in der Knowledge Base mit Zusatzinformationen wie Autor, Erstellungsdatum, eindeutiger Artikelnummer und Datum der letzten Änderung

◀ Wissen schnell im Zugriff: Ausgefeilte Suchfunktionen nach Thema, Suchbegriffen und Datum führen ohne Umwege zum Ziel

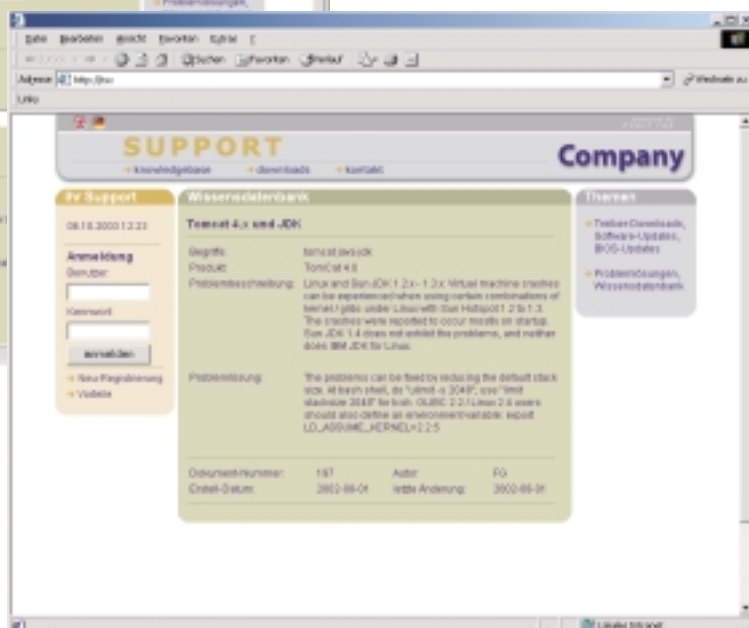


Abb. 3: Eintrag in der Knowledge Base

Daten und Fakten

■ Im **Downloadbereich** können produkt-spezifisch beliebige Dateien bereitgestellt werden und nach neuesten Inhalten wie z.B. Updates, Dokumentation, Handbüchern schnell und bequem gesucht werden. Dabei werden alle relevanten Informationen wie Versionsangabe, Einstelldatum, Dateigröße, Autor, weiter-führende und verwandte Themen oder auch die Sprache auf einen Blick übersichtlich dargestellt.

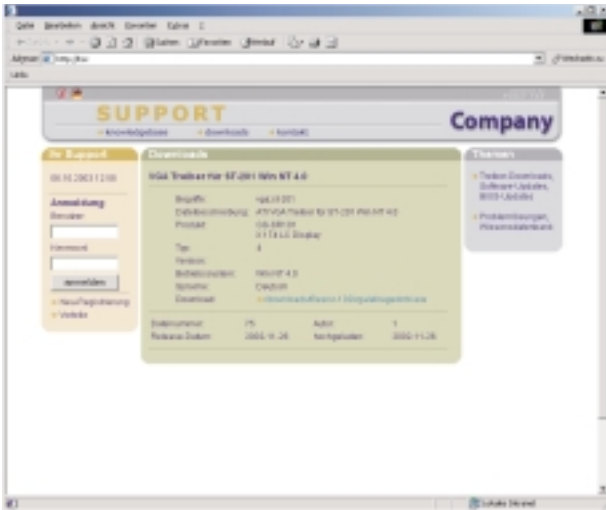


Abb. 4: Download mit Beschreibung

■ Das TSX Support System verwendet eine **Benutzeranmeldung** (Log in). Damit lassen sich die Benutzer eindeutig identifizieren und erhalten entsprechend den gewährten Rechten auch Zugriff auf Informationen, die nicht für jedermann gedacht sind. Zusätzliche Komfortfunktionen zur Benutzung des TSX Support Systems stehen nach der Anmeldung zu Verfügung: Neu hinzugekommene Einträge in der Knowledge Base und neue Dateien werden mitgeteilt, die gewünschte

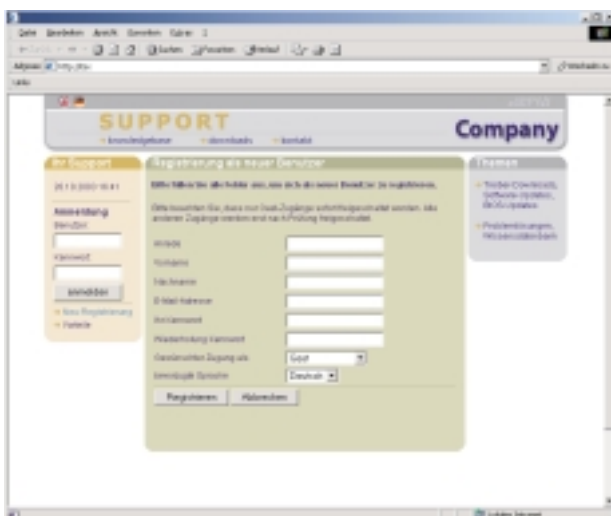


Abb. 5: Selbstregistrierung von Benutzern

Sprache für die Bedienungsoberfläche und die Inhalte des Support Systems werden eingestellt.

Neue Benutzer können sich selbst registrieren und je nach Zugriffsrechten entweder automatisch oder manuell durch einen Administrator freigeschaltet werden. Sollten Sie Ihr System jedem zugänglich machen wollen, kann das System auch so konfiguriert werden, dass keine zwingende Anmeldung erforderlich ist.

■ Durch die **Benutzerverwaltung** lässt sich eindeutig bestimmen, welche Personen welche Informationen einsehen können. Beispielsweise können dadurch Service-Partner Zugriff auf bestimmte Artikel in der Knowledge Base oder auf Software erhalten, die nicht für Endverbraucher bestimmt sind. Ebenso können downloadbare Informationen für bestimmte Benutzergruppen eingeschränkt werden. Damit kann das TSX Support System von einem einfachen Informations-distributionssystem im Intranet bis zu einem dedizierten Informationspool im Intra-, Extra- und Internet aufgebaut werden.

In der Benutzerverwaltung wird auch die Freischaltung von neuen Benutzern und die temporäre Sperrung von Benutzern ausgeführt.

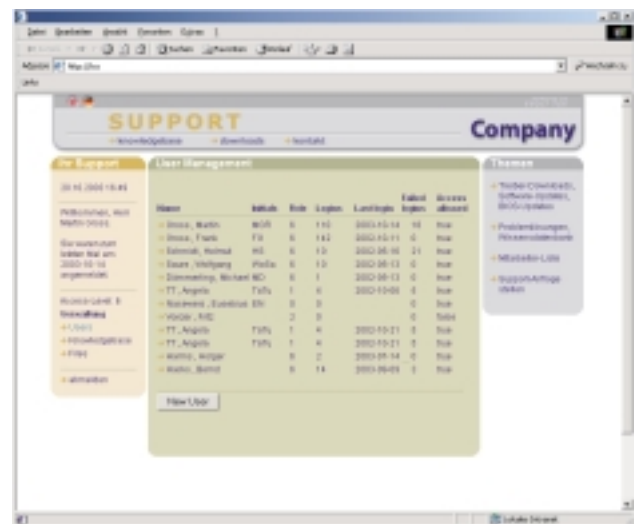


Abb. 6: Benutzerverwaltung

■ Die **Suchfunktion** umfasst eine Volltextsuche nach Begriffen, die innerhalb der Einträge der Knowledge Base oder der Dateibesreibungen vorkommen. Die Suche lässt sich verfeinern durch Angabe des Produkts, Erstellungsdatum und weitere Informationen und führt damit durch übersichtliche Ergebnislisten direkt zur gewünschten Information.



EVOLT TSX Die Lösung für Ihren Support

Die **Administration** der Knowledge Base und der Downloads findet in einem speziell geschützten Bereich des TSX Support Systems statt, der ebenso wie die Benutzerverwaltung nur dann sichtbar ist, wenn der angemeldete Benutzer über Autoren- bzw. Administratorrechte verfügt.

Hier können neue Einträge in der Knowledge Base und neue Downloads angelegt werden bzw. vorhandene Einträge und Downloads überarbeitet werden. Zusatzinformationen wie beispielsweise Autor und Änderungsdatum werden automatisch aktualisiert. Für jeden einzelnen Download oder Knowledge Base Eintrag läßt sich hier festlegen, wer auf diesen Zugriff bekommt.

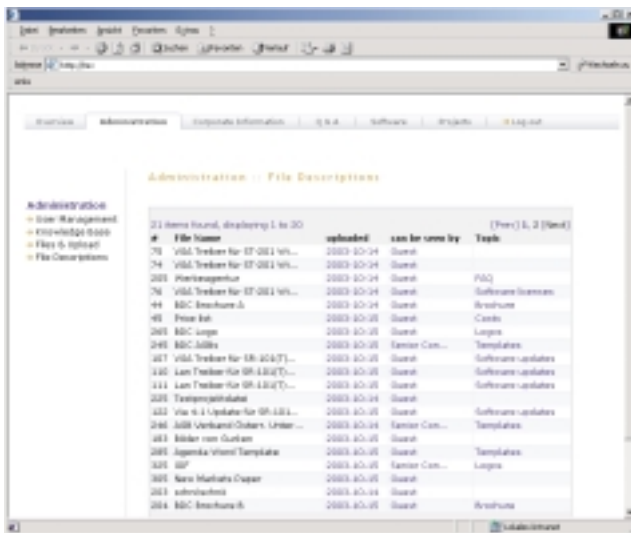


Abb. 7: Administration der Dateien mit Beispiel für eine Bedienungsoberfläche in alternativen Design

■ Anpassbarkeit

Die Bedienungsoberfläche und das gesamte Erscheinungsbild des TSX Support Systems läßt sich individuell an Ihre Bedürfnisse anpassen und sich so nahtlos in bestehende Websites und Intranets integrieren.

Individuelle funktionale Erweiterungen sind durch das TSX Application Programming Interface möglich.

Systemvoraussetzungen:

Server

256 MB RAM oder mehr
mind. 400 MB freier Speicherplatz auf der Festplatte
Entweder Windows 2000, XP, NT, 98, ME, Server 2003,
oder Sun Solaris (ab Version 7),
oder Linux (Red Hat, SuSE, Turbo Linux)

Zusammenfassung der wichtigsten Merkmale des TSX Support Systems

Kundenspezifisch anpassbare Portal-Lösung, die speziell für umfassende Support-Leistungen im Internet und Intranet entwickelt wurde

Integrierte Knowledge Base für Hinweise und Lösungen zu bekannten Fragestellungen bzw. Problemen

Bereitstellung von Anleitungen, Handbüchern, Checklisten, Software, Updates und Tools in der jeweils aktuellsten Version und in verschiedenen Sprachen zum Download

Werkzeuge für Indexierung, Identifizierung und Suche nach vielfältig wählbaren Kriterien

Persönliche Nutzer-Profile einstellbar

Fein aufteilbares Rechte-System, wer in welchem Bereich was anschauen / herunterladen / bearbeiten etc. darf

Mehrsprachigkeit der Bedienungsoberfläche und der Inhalte wird unterstützt

Statistikfunktionen zur Auswertung der Nutzung

Kundenspezifisch anpassbares Design: CI- und CD-konform

Das gesamte System kann über ein Web-Interface von jedem beliebigen Ort mit Internetzugang aus gepflegt werden

komplett auf modernster Internet-Technologie basierend

keinerlei Installation auf Client-Seite notwendig, ein moderner Browser ist ausreichend

Client

Internet Explorer ab 5.5
oder Netscape ab 4.7.x
oder Mozilla ab 1.1

