

# helpLine Portal

## Service ohne Grenzen

### Das Webportal für effizienten Self-Service

Bieten Sie Ihren Kunden umfassenden Zugang zum Service-Angebot

Ein zeitgemäßes Webportal gehört heute zu einem modernen Service-Angebot. Für viele Kunden ist der Webzugang ein wesentlicher Bestandteil des Service-Angebots, für die Service-Organisation die Chance, Prozesse effizienter zu gestalten und ihre Leistungen marktgerecht darzustellen. Mit einem Kundenportal für Ihr helpLine System verbessern Sie das Service-Angebot für Ihre Kunden und sparen Kosten durch die effizientere Bearbeitung von Service-Aufgaben.

Das helpLine Portal ist der direkte Zugang der Kunden zum Service-Angebot Ihres Unternehmens über das Internet. Über das Portal ist Ihr Service-Team stets erreichbar. Integriert in Ihren Webauftritt ermöglicht das helpLine Portal 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.

Den Vorteil verspüren Sie ebenso wie Ihre Kunden: Der Service erfolgt schnell und kompetent – obwohl der Aufwand für Sie gegenüber einer telefonischen Anfrage deutlich verringert ist!

#### Funktionen

##### Komfortable Nutzung für den Kunden

Webangebote werden nur dann genutzt, wenn sie schnell und intuitiv zu bedienen sind. Über das helpLine 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 helpLine Portal richtet sich nach den Standards moderner Web-Applikationen, so dass sich Ihre Kunden sofort in Ihrem Service-Angebot zurechtfinden. Dazu tragen standardisierte Anmelde-mechanismen inklusive der Möglichkeit zur Selbstregistrierung oder der Freischaltung durch Aktivierungs-Mail ebenso bei wie intuitiv zu bedienende Steuerelemente, die Druckfunktion und das einfache Umschalten zwischen verschiedenen Sprachversionen.

##### Integrierte Prozesse

Das helpLine Portal ist vollständig in Ihr helpLine-System integriert, so dass der Kunde hier nahtlos in alle Service-Prozesse eingebunden wird. Automatisch erreicht jede Anfrage gemäß der helpLine Business-

#### Die Vorteile

##### ▪ Nähe zum Kunden

Das helpLine Portal ermöglicht es Ihnen, den Kunden direkt in Ihr helpLine System einzubeziehen. Über Internet/Intranet ist Ihr Serviceteam 24 Stunden am Tag, 7 Tage in der Woche erreichbar – So wird effizienter Service gestaltet!

##### ▪ Umfassende Information

Der Kunde hat jederzeit Überblick über seine Serviceanfragen und den aktuellen Bearbeitungsstatus. Über die Pinnwand erhält er alle Informationen und Ankündigungen des Serviceteams.

##### ▪ Hilfe zur Selbsthilfe

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

##### ▪ Einfache Integration

Durch sein flexibles Design lässt sich das helpLine Portal umfassend an Ihr Corporate Design anpassen und nahtlos in einen bestehenden Internet/Intranet-Auftritt einbinden.

##### ▪ Moderne Webtechnologien

Die Architektur des helpLine Portals basiert auf modernen Standardtechnologien wie Microsoft .NET. Dadurch sind Ihre Anpassungen einfach zu realisieren und bleiben langfristig wirksam.



Abb. 1: Umfassende Betreuung: Die Funktion des helpLine Portals im Service-Prozess

Logik den richtigen Bearbeiter. 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 so die telefonische Hotline entlasten.

### Zielgruppengerechte Inhalte

Der Erfolg eines Webportals hängt davon ab, wie gut das Angebot auf die Bedürfnisse der Nutzer abgestimmt ist. Das helpLine Portal erlaubt es Ihnen, das Informationsangebot genau auf Ihren Markt abzustimmen und bei sich ändernden Bedingungen schnell zu aktualisieren. Kern des helpLine-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 helpLine-Systems zu, die er benötigt und nimmt eigenständig am Prozessablauf teil. Die im Portal angezeigten Benutzerdialoge können Sie über zentrale

helpLine-Funktionen zum Dialog Design ganz einfach definieren, ohne dass Änderungen im Web gemacht werden müssen. Das gleiche gilt für die Profildaten des Nutzers. Durch weitere Informationen können Sie Ihren Kunden einen Mehrwert bieten und Ihr Portal wirksam aufwerten. Wie wäre es zum Beispiel mit Newstickern oder Blogs mit spannenden Informationen aus Ihrer Branche? Über die Einbindung von Webseiten oder RSS-Feeds versorgen Sie Ihre Kunden mit aktuellen Inhalten. Falls die eingebundene Webseite es ermöglicht, können beim Aufruf der Seite Informationen zum angemeldeten Portal-User aus der helpLine Datenbank übergeben werden.

### Komfortable Suchfunktionen

Bieten Sie Ihren Kunden Hilfe zur Selbsthilfe! Das helpLine Portal ermöglicht eine intuitive und komfortable Suche in der helpLine Wissensdatenbank. Die Wissensartikel für das helpLine Portal erstellen Ihre Service-Mitarbeiter auf Knopfdruck aus den gelösten Anfragen in helpLine. Der helpLine Solution Publisher sorgt für die automatische Veröffentlichung im helpLine Portal. Neben der Wissensdatenbank können Sie

Ihren Kunden über FAQs (Frequently Asked Questions) eine weitere Möglichkeit zur Recherche im Portal bieten. Aktuelle Ankündigungen aus dem Service-Team werden auf der Pinnwand veröffentlicht. 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 technische Basis für diese flexible Gestaltung ist die moderne .NET-Architektur des helpLine Portals. Die Oberfläche des Portals besteht aus sog. „WebParts“, z.B. dem Anmeldefenster oder der Pinnwand (vgl. Abb. 2). Die WebParts erlauben dem Administrator einen individuellen Aufbau des Portals. Er kann die angebotenen WebParts anlegen und ihre Position per Drag-and-Drop bestimmen. Die Möglichkeit zum Kopieren von WebParts erleichtert die Konfiguration. WebParts mit allgemeinen Informationen, z.B. die Newssparte, können Sie auch für nicht angemeldete Besucher des Portals auf der Startseite veröffentlichen. Das Portal können Sie vollständig an Ihr Corporate Design anpassen. Die grundlegende Gestaltung erfolgt über das Design der WebParts, globale Einstellungen wie Farbgebung oder Schriftarten werden über Stylesheets festgelegt, so dass die Einstellungen einfach bearbeitet werden können.

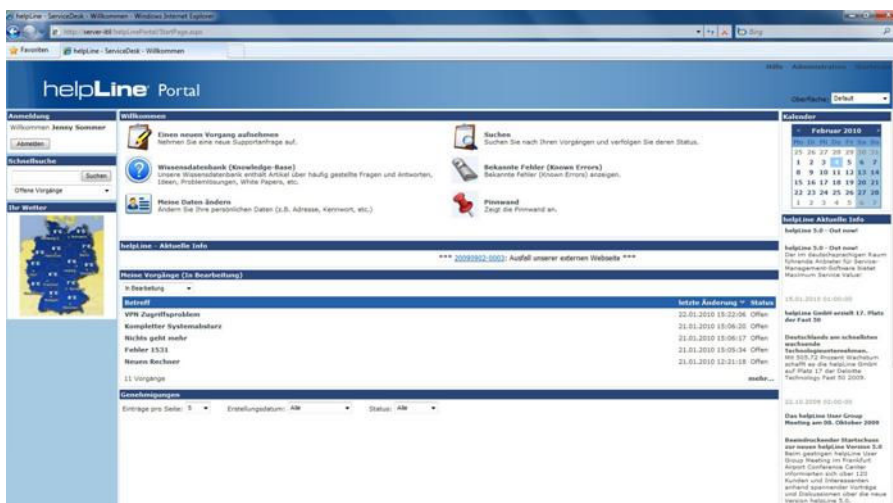


Abb. 2: Web-Service. Die Startseite des helpLine Portals bietet ein vielfältiges Serviceangebot

helpLine GmbH  
Carl-Zeiss-Straße 16  
65520 Bad Camberg

fon: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-0  
fax: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-300

www.helpline.de  
kontakt@helpline.de