

▶ factline Kundenplattform

Sie wollen die Betreuung Ihrer Kunden mit Hilfe des Internet intensivieren und für spezielle Kunden oder Kundengruppen maßgeschneiderte Inhalte bereitstellen?

1

factline

▶ factline Kundenplattform

Sie vertreiben ein Produkt,

- das intensiven Support erfordert oder
- bieten Ihren Kunden häufige Updates und Upgrades samt Dokumentation oder
- möchten Ihre Kunden durch zusätzliche Serviceleistungen an sich binden?

Sie überlegen, dem Bedürfnis Ihrer Kunden nach Information und Beratung auch durch ein Angebot im Internet Rechnung zu tragen. Besuchern möchten Sie dort die Möglichkeit bieten, sich über Ihre Firma und Ihre Serviceleistungen zu informieren. Den Stammkunden sollten - in einem passwortgeschützten Login-Bereich - konkrete Antworten auf häufig gestellte Fragen angeboten werden und ein Forum zur interaktiven Bearbeitung neuer Probleme zur Verfügung stehen. Eventuell sollte zudem verschiedenen Kundengruppen unterschiedliche Informationen zur Verfügung gestellt werden.

Die angestrebte Lösung soll zu einer Verbesserung des Service-Levels führen und gleichzeitig die Supportkosten senken.

Wenn dieses Szenario auf Sie zutrifft, bietet Ihnen factline eine bezugsfertige Lösung, die sich problemlos in bestehende Webkonzepte integrieren lässt - die **factline Kundenplattform**.



“Zufriedene Kunden durch individuelle Betreuung”

Gründe für eine factline Kundenplattform

- ① höhere Kundenbindung
- ② vermarktbare Serviceleistung
- ③ beliebige Erweiterbarkeit
- ④ effiziente Kommunikationsabläufe
- ⑤ individuelle Kundeninformation
- ⑥ geschützte Login-Bereiche
- ⑦ keine zusätzlichen Ausgaben für Hard- oder Software notwendig
- ⑧ bezugsfertige Lösung



Die Kundenplattform basiert auf dem **factline community server**.

Login Bereich und Registrierungsmöglichkeit für neue Kunden

FAQ Forum mit Eingabemaske

Die Lösung:

Wir bieten Ihnen eine dynamische Plattform, deren Inhalte Sie und Ihre Mitarbeiter ohne spezielle Internet-Kenntnisse aufbauen und laufend aktualisieren können - von jedem internetfähigen Arbeitsplatz aus. Ein Berechtigungssystem erlaubt es Ihnen, verschiedene Bereiche unterschiedlichen Personen zugänglich zu machen. Die factline Kundenplattform enthält unter anderem folgende Services:

- Facts** Inhalte logisch strukturieren, Texte und Ordner anlegen und/oder Files einbinden
- News** Aktuelle Informationen mit Datum, Headline, Autor und Rubrik eingeben
- Termine** Auf für Kunden relevante Termine (Ort, Zeit, Veranstalter...) hinweisen
- Links** Linksammlung mit Linkbeschreibungen erstellen
- Forum** Kunden-Foren zu beliebigen Themen anlegen
- Bilder** Bilder in ein Bildarchiv laden und an gewünschten Stellen einbinden
- Datei-Upload** Dateien aller Art einbinden und zum Download zur Verfügung stellen
- factChat** Beiträge lassen sich räumlich positionieren, werden archiviert und sind durchsuchbar auch als Brainstormingtool, virtueller Besprechungsraum oder Tool für den Support geeignet)

Die Liste der Services wird - den Marktanforderungen entsprechend - von factline laufend erweitert. Wenn Sie Ihre Kundenplattform zu einem späteren Zeitpunkt weiter ausbauen möchten, können Sie weitere Services freischalten lassen. Alle Inhalte werden in einer gemeinsamen Datenbank gespeichert und können untereinander vernetzt werden. So ist Ihre Kundenplattform auf eine solide Basis gestellt und kann mit der Entwicklung Ihrer Produkte Schritt halten.

Referenzen:

Steyr Daimler Puch: <http://www.kuli.com>, <http://www.femfat.com>
 AVL List GmbH: <http://aws-community.com>, <http://cfid-community.com>

