

Kundenplattform

1

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

factline

factline Kundenplattform
basiert auf dem factline
community server

- Sie vertreiben ein Produkt, das intensiven Support erfordert oder
- Sie bieten Ihren Kunden häufige Updates und Upgrades samt Dokumentation oder
- Sie möchten stärkere Kundenbindung durch zusätzliche Serviceleistungen?

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 zu Verfügung stehen. Eventuell sollte 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 bezugsfertige Lösung
- ⑧ keine zusätzlichen Ausgaben für Hard- oder Software notwendig

2

The screenshot shows the website for 'rechtsanwalt dr. merk'. The header includes a logo and the name 'rechtsanwalt dr. merk'. Below the header is a navigation menu with buttons for 'über uns', 'news', 'fachgebiete', 'services', and 'clients login'. The main content area is divided into several sections:

- Login Bereich:** A section titled 'Herzlich Willkommen auf der Informationsplattform von Rechtsanwalt Dr. Siegfried Merk'. It contains a login form with fields for 'Username:' and 'Passwort:', a 'Login' button, and links for 'Sie haben Ihr Passwort vergessen?' and 'Hier geht es zur Registrierung?'.
- Downloadbereich:** A section titled 'Downloadbereich' with the text 'Hier können Sie verschiedene Schriftsätze download. Einfach auf den Titel klicken.' Below this is a list of titles: 'Antrag auf Besuchsrechtsregelung', 'Fristsetzungsantrag', and 'Klage auf Unterhalt'.
- Users Online:** A table showing online users with their names and a 'ping' status.

| Users Online | |
|-------------------|------|
| Maier | ping |
| Sebastian | ping |
| Astrid Holzhauser | ping |
| Stefan M. | ping |
- factchat:** A chat window showing a conversation between 'merk' and 'maier'.
- Bearbeiter:** A list of staff members: 'Dr. Merk' and 'Dr. Merk'.

Annotations in blue boxes provide additional information:

- 'Login Bereich und Registrierungs-möglichkeit für neue Kunden' points to the login and registration links.
- 'Download Bereich für registrierte Kunden' points to the download section.
- 'Users Online, mit der Möglichkeit, eine "Direct Message" zu schicken (ping)' points to the users online table.
- 'factchat - Beiträge werden abgespeichert und können durchsucht und ausgedruckt werden.' points to the chat window.

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. Um eine Kundenplattform zu betreiben, empfiehlt factline folgende Services:

Structure: Inhalte logisch strukturieren

Text: Texte anlegen (formatierbar mit einem eigenen Texteditor oder HTML)

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.

Nutzungsvarianten

- **Eigeninstallation:** factline installiert die Plattform auf einem vom Kunden betriebenen Server.
- **ASP:** factline tritt als Application Service Provider auf (das System ist auf einem von factline betriebenen Server installiert. Über Updates und Datensicherheit muß sich der Kunde keine Gedanken machen).

Kontakt:

factline Webservices GmbH, www.factline.com, lotte.krisper@factline.com
Praterstrasse 15/4/15, A-1020 Wien; t: +43/1/218 85 03, f: +43/1/218 85 02