

crm-now/PS

Kundenportal Anwenderhandbuch



Erste Ausgabe



crm-now/PS: Kundenportal Anwenderhandbuch

Copyright © 2007 crm-now

Versionsgeschichte

Version 01

04.06.2007

crm-now c/o im-netz Neue Medien GmbH, www.crm-now.com

crm-now ist ein Projekt und ein Markenname der im-netz Neue Medien GmbH, welche sich alle Eigentumsrechte vorbehalten. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Besitzer.

crm-now gibt keine Garantie oder Gewähr hinsichtlich der Richtigkeit und der Genauigkeit der Angaben in diesem Handbuch. crm-now ist für keine Schäden (uneingeschränkt eingeschlossen sind Schäden aus entgangenem Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von geschäftlichen Informationen oder von Daten oder aus anderem finanziellen Verlust) ersatzpflichtig, die auf Grund der Benutzung dieses Produktes oder der Unfähigkeit, dieses Produkt zu verwenden entstehen, selbst wenn crm-now von der Möglichkeit eines solchen Schadens unterrichtet worden ist. Auf jeden Fall ist die Haftung von crm-now auf den Betrag beschränkt, den Sie für das Produkt tatsächlich bezahlt haben.

Manual ID: 511-009-001

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1. Über dieses Handbuch	1
1.1. Der Aufbau des Handbuches	1
1.2. Das Prinzip	1
1.3. Mit dem Kundenportal arbeiten	2
1.3.1. CRM System Seite	2
1.3.2. Kundenportal Seite	4
Kapitel 2. Kundendienst	5

Kapitel 1. Über dieses Handbuch

In diesem Handbuch wird Ihnen dargestellt, wie Sie das Kundenportal für crm-now/PS einrichten und wie Sie damit arbeiten können. Mit dem Kundenportal können Sie Ihre Kunden direkt auf die dem unter Trouble Tickets im CRM verfügbaren Informationen wie folgt zugreifen lassen:

- Gewährung eines Zugangs zu den unter Wissensbasis abgespeicherten Informationen im CRM System.
- Gewährung eines Zuganges zu dem Ticket System im CRM System.

Sie können diese Möglichkeiten zur Organisation Ihrer Zusammenarbeit mit Kunden benutzen oder auch nur für Ihre interne Organisation.

Die in diesem Handbuch beschriebene Software wird im Rahmen einer Lizenz bereitgestellt und darf nur in Übereinstimmung mit den Bedingungen dieses Vertrages benutzt werden.

Dieses Handbuch richtet sich an Personen, die mit der Bedienung des crm-now/PS Systems vertraut sind.

Version und Auflage der Dokumentation

Die Version der Auflage der Dokumentation können Sie an Hand der Dokumentennummer auf der zweiten Seite erkennen. Die ersten drei Ziffern kennzeichnen das Dokument, die nachfolgenden drei Ziffern zeigen die Versionsnummer an. Die Versionsnummer wird bei jeder neuen Release der Software erhöht. Die nachfolgende Nummer indiziert die Auflage innerhalb einer Software Version.

1.1. Der Aufbau des Handbuches

Das Handbuch ist in folgende Hauptteile gegliedert:

- Erläuterung des Prinzips
- Arbeiten mit dem Kundenportal
- Tips zur Fehlerbehandlung

Es ist keinesfalls notwendig, dass Sie das gesamte Handbuch lesen oder alle Funktionen beherrschen müssen, um mit der Software zu arbeiten. Das Handbuch gibt Ihnen Hinweise, wie Sie beginnen können sich schrittweise in die Bedienung einzuarbeiten und wie Sie Ihre Arbeit effektiv gestalten können. So weit als möglich ist jedes Kapitel innerhalb eines Handbuchteiles in sich geschlossen. D.h. Sie brauchen keine Kenntnisse aus vorhergehenden Kapiteln um sich in ein Kapitel einzuarbeiten. Wo notwendig, wird auf weiterführende Informationen in anderen Kapiteln verwiesen.

1.2. Das Prinzip

Das Kundenportal ist eine zusätzliche Funktion des CRM Systems, die über eine spezielle URL zur Verfügung steht. Diese URL erhalten Sie von crm-now mit den Zugangsdaten zu Ihrem CRM System.



Wichtig

Bitte beachten Sie, dass Sie nur die URL aber keine Zugangsdaten für das Kundenportal von crm-now erhalten. Wie nachfolgend erläutert, können Nutzer des CRM Systems, auch ohne Administratorrechte, diese Zugangsdaten selbst erzeugen.

Die Arbeitsweise erfolgt nach folgenden Prinzipien:

- Ein zukünftiger Nutzer des Kundenportals wird als Person im CRM System angelegt. Dabei wird unter dem Personeneintrag das Kundenportal freigeschaltet.
- Beim Speichern der Personendaten erzeugt das CRM System die Zugangsdaten zum Kundenportal für diese Person automatisch und sendet diese per E-Mail an diese Person.
- Mit dem Zugang erhält die Person sofort einen Zugriff auf die Wissensbasis im CRM System. Sind die vorliegenden Informationen nicht ausreichend, kann die Person ein Ticket im CRM erzeugen.
- Das Ticket wird durch die Webseite direkt zum CRM System befördert und den Nutzern des CRM Systems unter dem **Helpdesk** zur weiteren Bearbeitung zur Verfügung gestellt.
- Ein entsprechende Bearbeiter oder Administrator aus dem Unternehmen übernimmt das Ticket für die weitere Bearbeitung.
- Ein entsprechende Bearbeiter oder Administrator übernimmt das Ticket für die weitere Bearbeitung.
- Mit der Übernahme wird vom CRM System automatisch eine Status E-Mail an die Person gesendet, die das Ticket gepostet hat. Im weiteren Verlauf kann das Ticket bearbeitet werden.
- Die Bearbeitungsergebnisse werden im Kundenportal angezeigt. Diese können von den Portalnutzern eingesehen und durch die Nutzer weiter bearbeitet werden bis das Ticket geschlossen wurde.



Tipp

Bei Bedarf können Sie das Kundenportal in Ihre Webseite integrieren.

1.3. Mit dem Kundenportal arbeiten

Das Kundenportal nutzt Angaben aus dem CRM System und stellt selbst Informationen für das CRM System bereit. Im Folgenden ist beschrieben, wie das CRM System benutzt werden sollte, um eine effektive Arbeit mit dem Kundenportal zu ermöglichen.

1.3.1. CRM System Seite

Um einen Kunden Zugang zum Kundenportal zu gewähren, können im CRM System folgende begleitende Arbeiten durchgeführt werden:

1. Anlegen und Verwalten von Nutzern für das Kundenportal
2. Bearbeiten der Wissensbasis
3. Übernahme und Bearbeitung von Ticket, die über das Kundenportal empfangen worden sind

Portalnutzer anlegen

Zum Anlegen eines Nutzers für das Kundenportal sind im CRM System folgende Angaben zu machen vorzugehen:

- Login in das CRM System
- Gehen Sie zu der Bearbeitungsansicht von bereits im CRM System vorhandenen Personen oder legen Sie Stammdaten für eine neue Person an.
- Gehen Sie zu der Kundenportal Sektion, wie in der [Abbildung: Kundenportal bei Personen zulassen](#) zu sehen, und markieren Sie die Checkbox **Portal Nutzer**. Wählen Sie den Zeitraum aus, in dem dieser Nutzer Zugang zum Kundenportal bekommen soll.

[874] Mustermann Max - Editieren Person Information
Updated heute (04 Jun 2007)

Person Information

Speichern **Abbrechen**

Person			
Vorname	Sehr geehrter Herr	Max	Tel. direkt
*Nachname	Mustermann		Mobile
Organisation			Telefon privat
Leadquelle	Partner		Tel. Zentrale
Funktion			Fax

--- snip

Kundenportal	
Portal Nutzer	<input checked="" type="checkbox"/>
Support Startdatum	04-06-2007
Support Enddatum	04-06-2008

Abbildung 1.1. Kundenportal bei Person zulassen

- Klicken Sie auf [Speichern], um die Angaben zu sichern und um eine automatisch generierte E-Mail an den Nutzer mit seinen Zugangsdaten für das Kundenportal rauszusenden.



Tipp

Die E-Mail mit den Zugangsdaten wird an die Person sofort herausgesendet. Es empfiehlt sich deshalb, dass man **vorher** diese Person über den Inhalt und den Zweck dieser E-Mail informiert.

Bevor Sie einen Portalnutzer erzeugen, müssen ausserdem Sie sicherstellen, dass Ihr Administrator, den ausgehenden E-Mail Server richtig konfiguriert hat.

Tickets aus dem Kundenportal im CRM bearbeiten

Um ein von eines Kundenportalnutzer erzeugtes Ticket zu bearbeiten, ist wie folgt vorzugehen:

- Öffnen Sie das CRM System und gehen Sie zu **Support -> Trouble Tickets**
- Wählen Sie in der Listenansicht der Tickets das Ticket, was Sie bearbeiten wollen.
- Klicken Sie auf [Bearbeiten] und ergänzen Sie die Angaben.
- Klicken Sie auf [Speichern], um die Angaben zu sichern und um eine automatisch generierte E-Mail an den Nutzer mit den Änderungen rauszusenden. Ihre Änderungen sind danach sofort im Kundenportal sichtbar.



Tipp

Die E-Mail mit den Zugangsdaten wird an die Person sofort herausgesendet. Es empfiehlt sich deshalb, dass man **vorher** diese Person über den Inhalt und den Zweck dieser E-Mail aus dem

CRM informiert. Der Nutzer wird darin gebeten, sich in das Kundenportal einzuloggen, um die neue Nachricht zu lesen.

Wissensbasis bereitstellen

Informieren Sie sich bitte im CRM Handbuch über die Wissensbasis. Bei Bedarf können einzelne Einträge den Nutzern des Kundenportals zur Verfügung gestellt werden. Jeder individuelle Eintrag kann so eingestellt werden, dass er im Kundenportal zu sehen ist oder dort verborgen bleibt. Die Entscheidung darüber erfolgt über den Status:

- [Veröffentlicht:] Einträge in der Wissensbasis mit diesem Status sind im Kundenportal zu sehen
- [Entwurf, Durchgesehen, Veraltet:] Einträge in der Wissensbasis mit diesem Status sind **nicht** im Kundenportal zu sehen

Sie können dort z.B. häufig gestellte Fragen zu Ihren Produkten oder Dienstleistungen hinterlegen, Kunden auf Sonderaktionen hinweisen, Prozeduren beschreiben u.v.a.m.

Kundenportal Login Seite ändern

Der Administrator Ihres CRM Systems kann das Bild auf der Loginseite des Kundenportals austauschen. Damit können Sie die Loginseite hinsichtlich Ihrer Erfordernisse von Kundenansprachen selbst gestalten.

Dieses Bild muss im JPG Format vorliegen und sollte die empfehlende Größe von 440*370 Pixel haben. Als CRM Administrator gehen Sie zu **Einstellungen -> Unternehmensinformationen**. Klicken Sie auf [Wechseln] in Bezug auf das Kundenportal Login Bild und folgen Sie den Anweisungen.

Rufen Sie danach Ihr Kundenportal auf (die spezielle URL erhalten Sie von crm-now) und prüfen Sie Ihr Ergebnis. Wenn Sie nicht zufrieden sind, können Sie diesen Vorgang beliebig oft wiederholen.

1.3.2. Kundenportal Seite

Die Kundenportal Seite ist so gestaltet, dass sich Ihre Kunden oder Mitarbeiter schnell zurechtfinden werden.



Tipp

Es empfiehlt sich, Kunden und Mitarbeitern in die Bedienung einzuweisen.

Mit der Freischaltung des Kundenportals für eine Person hat diese Person per E-Mail die URL des Kundenportals mit den Zugangsdaten bekommen. Jeder Portalnutzer kann:

- auf die Wissensbasis zugreifen
- Tickets im CRM System posten
- den Bearbeitungsstatus von Tickets abfragen
- das Zugangspasswort ändern

Kapitel 2. Kundendienst

Für die Unterstützung Ihrer Arbeit mit dem CRM System und dem Outlook Plugin steht Ihnen das Team von crm-now zur Verfügung. Bei Fragen, Hinweisen oder Wünschen senden Sie eine E-Mail an:

support@crm-now.de

Sie erreichen crm-now unter der folgenden Adresse:

crm-now

c/o im netz neue medien GmbH

Am Borsigturm 46

15307 Berlin

www.crm-now.de

Telefon: +49 (0)30 451-1000

