

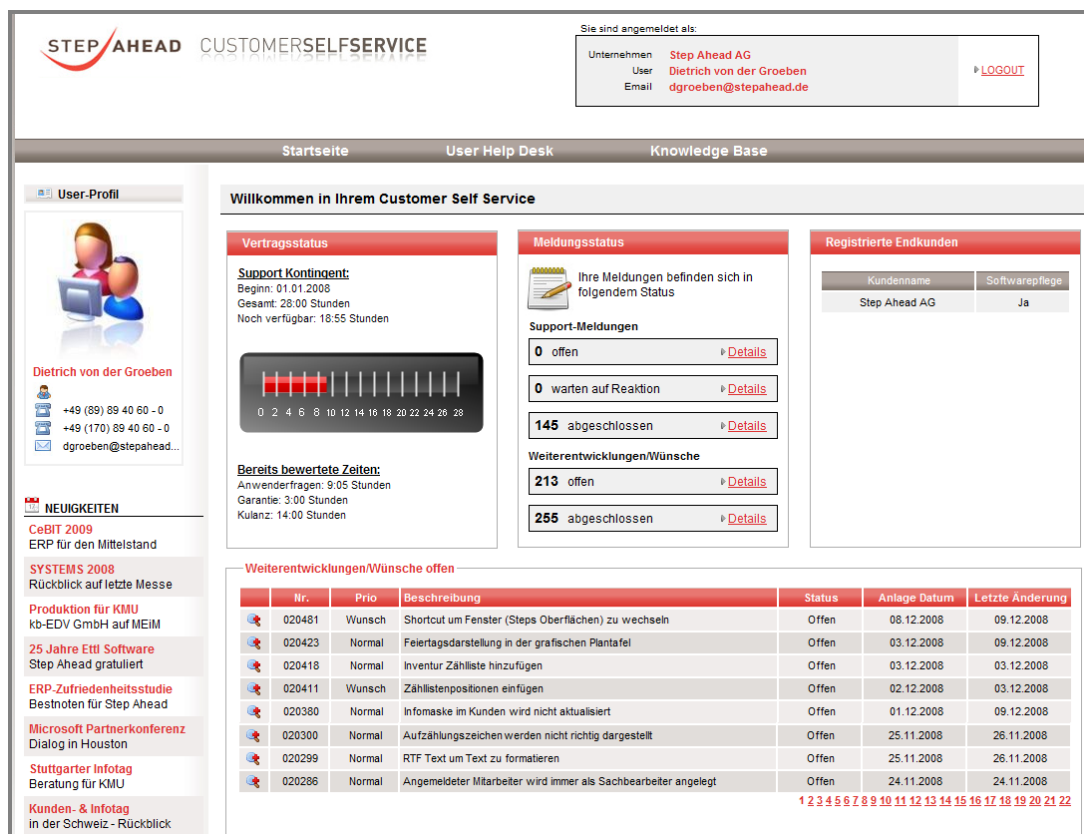
Einfache Kundeninteraktion à la Web 2.0 fördert Kundenbindung Customer Self Service Portal & Web User HelpDesk für Online-Ticketing

Step Ahead auf CeBIT 2009 (Halle 5 Stand A17)

Der direkte Dialog mit dem Kunden ist die Basis für langfristige Beziehungen. Auf der CeBIT 2009 stellt der ERP-Hersteller Step Ahead AG das „Customer Self Service Portal“ und den „Steps Web User HelpDesk“ (Web UHD) vor.

Insbesondere mittelständische Unternehmen aus Handel, Produktion und Dienstleistung profitieren von den neuen Komponenten der ERP-Lösung „Steps Business Solution“. Das Customer Self Service Portal gewährt Kunden unkomplizierten und sicheren Online-Zugriff auf Serviceleistungen, z.B. Rechnungen, Lieferscheine, Retouren.

Die Kommunikation fördert auch der Web User HelpDesk: Kunden können in diesem Ticketing-System rund um die Uhr Service-Anfragen selbst online einstellen, den Bearbeitungsstatus verfolgen oder nach Lösungen für ähnliche Problemstellungen suchen. Der Web UHD kommt Unternehmen mit Hotline zugute. Denn diese wird messbar entlastet, da die Meldungen nicht mehr manuell aufgenommen werden müssen, sondern sofort im ERP-System zur Bearbeitung sichtbar sind.



The screenshot shows the Step Ahead Customer Self Service Portal interface. At the top, it displays the user's name 'Dietrich von der Groeben' and their email 'dgroeben@stepahead.de'. The main content area is divided into several sections:

- Vertragsstatus:** Shows 'Support Kontingent' with a progress bar indicating usage from 0 to 28 hours. It lists 'Beginn: 01.01.2008', 'Gesamt: 28:00 Stunden', and 'Noch verfügbar: 18:55 Stunden'.
- Meldungsstatus:** Shows the status of user reports, including '0 offen', '0 warten auf Reaktion', '145 abgeschlossen', and '213 offen'.
- Registrierte Endkunden:** A table showing customer registration details.
- Wishlist/Requests:** A table listing user requests with columns for 'Nr.', 'Prio', 'Beschreibung', 'Status', 'Anlage Datum', and 'Letzte Änderung'.

Nr.	Prio	Beschreibung	Status	Anlage Datum	Letzte Änderung
020481	Wunsch	Shortcut um Fenster (Steps Oberflächen) zu wechseln	Offen	08.12.2008	09.12.2008
020423	Normal	Feiertagsdarstellung in der grafischen Plantafel	Offen	03.12.2008	09.12.2008
020418	Normal	Inventur Zählliste hinzufügen	Offen	03.12.2008	03.12.2008
020411	Wunsch	Zähllistenpositionen einfügen	Offen	02.12.2008	03.12.2008
020380	Normal	Infomaske im Kunden wird nicht aktualisiert	Offen	01.12.2008	09.12.2008
020300	Normal	Aufzählungszeichen werden nicht richtig dargestellt	Offen	25.11.2008	26.11.2008
020299	Normal	RTF Text um Text zu formatieren	Offen	25.11.2008	26.11.2008
020286	Normal	Angemeldeter Mitarbeiter wird immer als Sachbearbeiter angelegt	Offen	24.11.2008	24.11.2008

Abb: Kunden können im Web User HelpDesk rund um die Uhr ihr Service-Kontingent und den Bearbeitungsstatus ihrer selbst eingegebenen Service-Anfragen einsehen sowie nach Lösungen für ähnliche Problemstellungen suchen.

992 Zeichen mit Leerzeichen

Über die Step Ahead AG

Die Step Ahead AG aus Germering unterstützt mittelständische Unternehmen aus Handel, Dienstleistung und Produktion, durch den Einsatz von betriebswirtschaftlichen Softwarelösungen messbar erfolgreicher am Markt zu agieren und dabei produktiver zu arbeiten.

Mehr als 470 Kunden mit über 4.000 Anwendern aus Deutschland, Österreich und der Schweiz setzen das ERP-System „Steps Business Solution“ ein und wählten dieses mehrfach in Anwenderzufriedenheitsstudien unter die Top 5. Kunden mit individuellen Anforderungen profitieren vom Softwareentwicklungssystem „Steps Software Factory“, mit dem branchen- oder kundenspezifische Ausprägungen deutlich schneller und effizienter entwickelt werden. In Kundenprojekten konnte eine Aufwandsreduktion von bis zu 70% gegenüber manueller Softwareentwicklung erzielt werden.

Über 30 Mitarbeiter arbeiten konsequent an der fachlichen und technischen Weiterentwicklung der Lösungen. Als langjähriger Microsoft Gold Certified Partner ist die Step Ahead AG von Microsoft als ausgewählter Technologiepartner bei der Entwicklung von „Leuchtturmprojekten“ und Referenzlösungen eng eingebunden und sichert den Kunden dadurch den Zugang zur Softwaretechnologie von morgen.

Pressekontakt

werdandi PR München
Evi Hierlmeier
Telefon: 089 60601598
Evi.Hierlmeier@werdandi.de
Märchenweg 17, 81739 München
www.werdandi.de

Kontakt zu Step Ahead

Step Ahead AG
Daniela Hinz
Telefon: +49 89 89 40 60 -220
daniela.hinz@stepahead.de
Burgweg 6, 82110 Germering
www.stepahead.de