

■ NOTIFIER Sicherheitssysteme

nutzt das CMS Beach42 und die IPD mit diesen Modulen:

- Eingabe: Webmaske
- PDF Datenblatt, personalisiert durch Kundenlogos
- Benachrichtigung der Kunden über Updates
- Produktausgabe auf der Internetseite
- Eingeloggte Kunden können Software und Anleitungen herunterladen
- Techniker-DVD wird immer aktuell aus der IPD gebrannt
- Kopplung des Hotline-Helpdesks an die IPD
- Firmeninterne Mediendatenbank
- Partnerportal für die Vertriebspartner



Seit 2006 setzt NOTIFIER auf das CMS Beach42 von systags.

Seit diesem Jahr arbeitet auch die Telefon-Hotline mit Beach42 - abgestimmt auf die Anforderungen von NOTIFIER haben wir ein Helpdesk-Modul entwickelt.

Nun kann jeder Anruf bei der Hotline ausgewertet werden:

Um welches Produkt bzw. Projekt ging es? Konnte die Frage beantwortet werden? Ist eine weitere Aktion nötig, falls ja: welche, wer ist darüber informiert? Welches Produkt braucht den meisten Support? Welcher Kunde ruft besonders häufig an?

Diese Auswertungen ermöglichen nicht nur eine genaue Abrechnung der Leistungen (selbstverständlich werden die Aufwände auch per Kunde ausgewertet), sondern helfen auch dem Vertrieb und der Entwicklungs-Abteilung durch genaue Rückmeldungen über Produkt- aber auch Kundenschwächen.

Die Zusammenarbeit mit NOTIFIER begann mit einer einfachen Webseite - nur die hauseigene "UNIVERSITY" war schon etwas aufwändiger: Kursankündigung und Buchungssystem kamen von Anfang an aus der Datenbank.

Zur Vertriebsunterstützung bekam NOTIFIER dann eine Produktdatenbank, die nicht nur den Internetauftritt speist, sondern auch Druckerzeugnisse generiert: Mit dem Anlegen eines Produktes steht dieses dem gesamten Vertriebsnetzwerk zur Verfügung, und zwar in der Angebotserstellung als PDF, im Internetkatalog und in der Druckvorstufe der Printerzeugnisse.

Weiter ging es für die Techniker unterwegs: Die Datenbank liefert immer aktuell ein DVD-Image, auf dem sich neben den Betriebsanleitungen, Schaltplänen und Produktinformationen auch Softwareupdates finden. Insgesamt 2 GB Daten, strukturiert und aufbereitet mit einer Navigations-Oberfläche in Firmen-CI.

Zur Zeit arbeiten wir an einer Bilder- und Mediendatenbank für das firmeninterne Netzwerk und an einem Partner-Portal.

[Besuchen Sie NOTIFIER im Internet: www.notifier.de](http://www.notifier.de) ¹

¹ <http://www.notifier.de>

Stand: 12.10.2006