

# PCS-call!<sup>®</sup>



INTRANETLÖSUNG FÜR HELPDESK,  
SUPPORT UND CALLCENTER.



**Microsoft**<sup>®</sup>  
**GOLD CERTIFIED**  
Partner

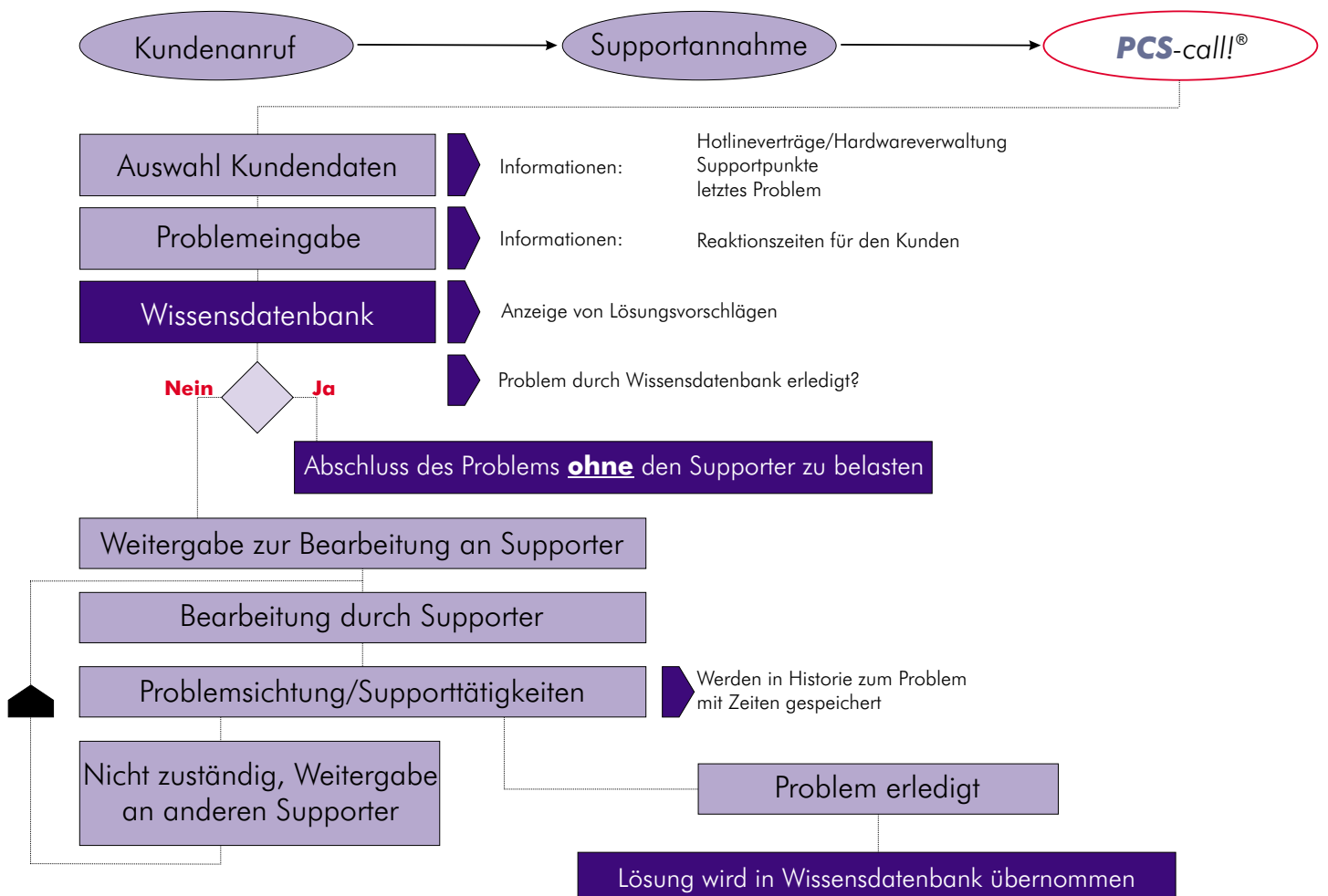
**PCS**AG  
Communication Services

# PCS-call!®

Die durchgängige Verwaltung der Kundenprobleme stellt heute im Unternehmen den wichtigsten Aspekt zur Sicherung der Servicequalität dar. *PCS-call!*, eine flexible und leistungsfähige Call Center und Helpdesk Lösung, entspricht diesen Anforderungen. Die Funktionalität von *PCS-call!* stellt sicher, dass das Softwarepaket individuell auf die verschiedenen Anforderungen unterschiedlicher Kundenkreise angepasst werden kann. Der Service und damit die Qualität

der zu erbringenden Leistung lässt sich mit den Zusatzpaketen Web-Connector Premium, SMS-Gateway und Mail-Gateway optimieren. Die Software-Lösung *PCS-call!* sorgt im Einsatz für eine hohe Effizienz und führt zu einer betriebswirtschaftlichen Optimierung Ihres Unternehmens. Durch den sehr gut abgestimmten Workflow und die einfache Handhabung von *PCS-call!* lassen sich die Kosten im Call Center und Helpdesk Bereich positiv beeinflussen.

## FUNKTIONSSCHEMA



# FUNKTIONSUMFANG 5.0

## *PCS-call! Version 5.0*

- *Schneller durch XML-Technologie*
- *Frei gestaltbare Oberfläche (Drag & Drop)*
- *modularer Aufbau*
- *Wissensdatenbank*
- *Internet-/Intranetfrontend zur Benutzerinformation*
- *Eskalationsmanagement*
- *Ereignis- und Auftragsdienst*
- *Anbindungen an externe Datenbanken*
- *Verwaltung von SLAs (mit Wiedervorlage) und Supportpunkten*
- *Tätigkeitsmanager*
- *Internes Email-Modul*
- *Kundenhistorie*
- *Problemhistorie*
- *Lösungsmanager*
- *Multi-Language*
- *Integrierte Administration*
- *Intelligentes Suchsystem (PCS-isearch! Version 2.0)*
- *Auswertungen und Statistiken*
- *Abwesenheitsmanager*
- *Mehrmandantenfähig*
- *Tickets verknüpfbar*
- *Hardwareverwaltung*
- *Web Auskunftssystem*

## Zusatzpaket Web-Connector Premium

Über das Internet können die Kunden Anfragen erstellen, den Status einer Anfrage ansehen, eine Anfrage schließen oder auf die Wissensdatenbank zugreifen.

## Zusatzpaket SMS-Gateway

Anbindung an Microsoft SMS 2.0 für umfangreiche Informationen über Hardware und Software.

## Zusatzpaket Mail-Gateway

SMTP-Anbindung mit mächtiger Filterfunktion, automatische Generierung von Supportanfragen aus E-mails.

## Zusatzpaket Reportmodul/Serverprinting

Schnittstelle zu Seagate Crystal Reports 8.0. Druckjobs werden nicht mehr am Arbeitsplatz abgearbeitet, sondern auf dem Server.

## Zusatzpaket SAP R/3 Schnittstelle

Übergabe der Abrechnungsdaten an SAP R/3 zur weiteren Verarbeitung der Daten, die in *PCS-call!* generiert wurden.

## Systemanforderungen

Server:

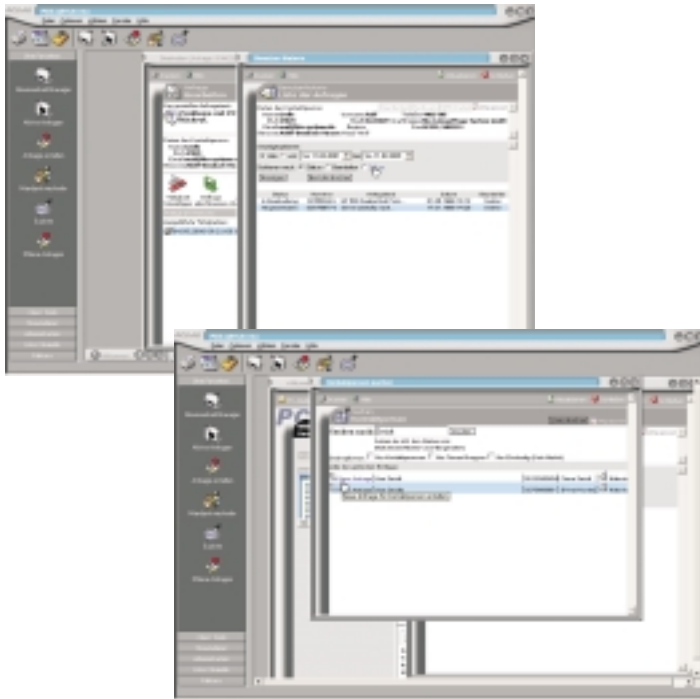
- Lauffähiger MS Windows NT 4.0 SP6 oder Windows 2000 Server SP1 mit mind. 256 RAM und 250 MB freie Plattenkapazität.
- MS SQL 7.0 / 2000 Server
- MS Transaction Server
- MS Internet Information Server

Clients:

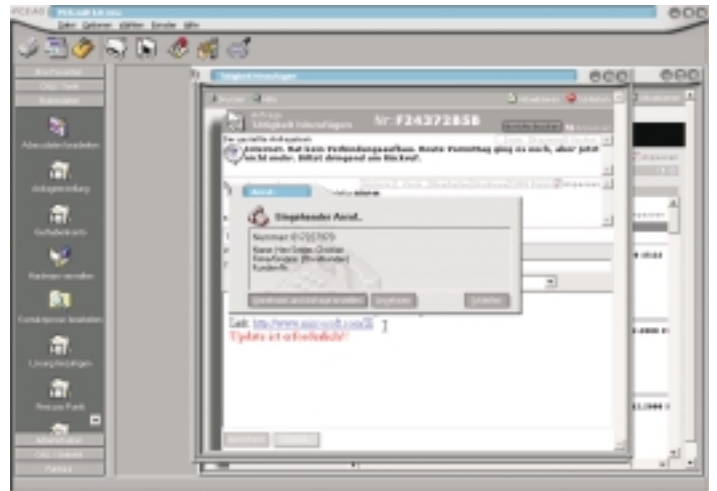
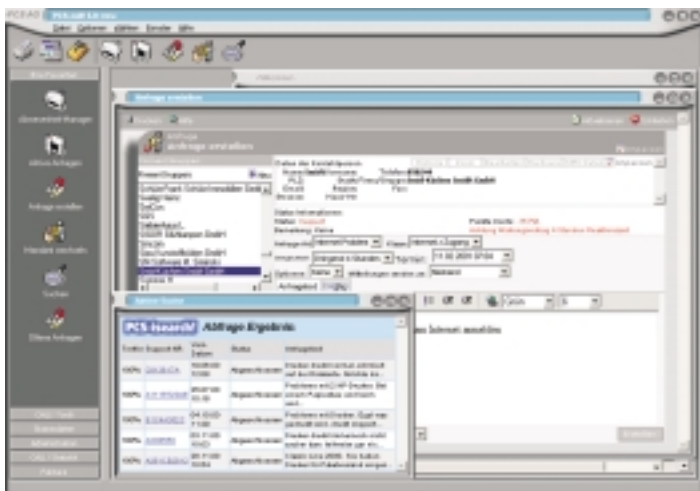
- MS Windows 95/98/NT/2000 mit MS Internet Explorer 5.5 SP1 oder höher

# ANFRAGEN

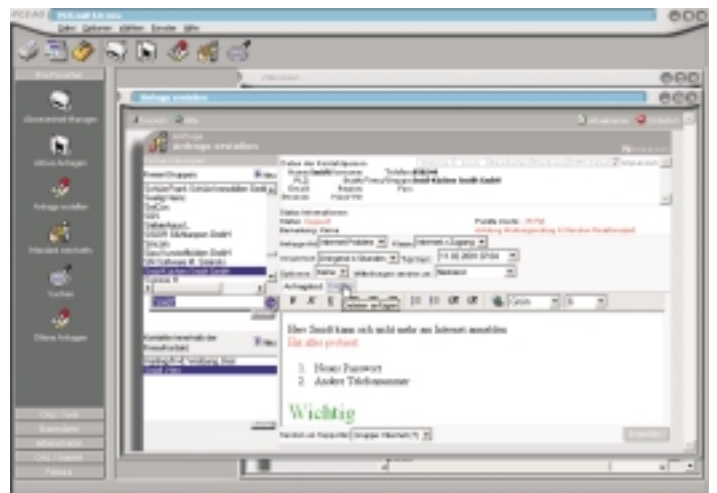
Bei der Erfassung von Tickets bietet *PCS-call!* mehrere Einstiegsmöglichkeiten: Über eine CTI-Schnittstelle (TAPI 2.0) kann die Telefonnummer des Anrufenden identifiziert werden und ein Fenster mit den konkreten Stammdaten öffnet sich, noch bevor der Supporter den Anruf angenommen hat.



Nach der Identifikation kann der Supporter den Anruf nach frei hinterlegbaren Kriterien kategorisieren, und erhält Informationen über evtl. bestehende SLAs mit vorgegeben Reaktionszeiten.



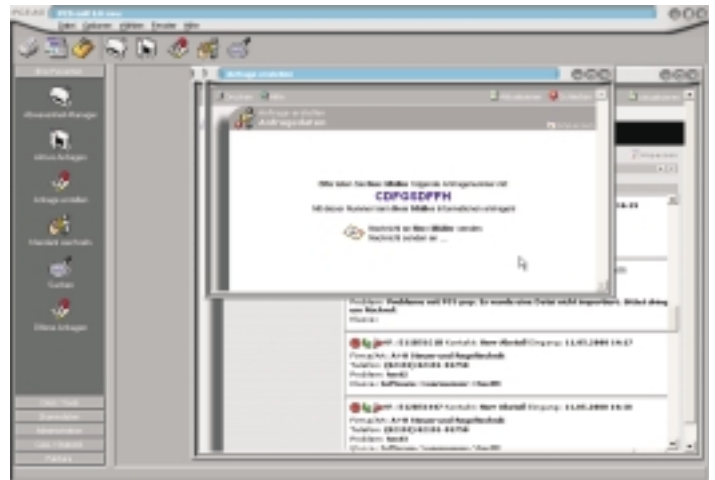
Die Auswahl des Anrufers kann auch über Listboxen oder eine komfortable Suchfunktion erfolgen. Der Supporter erhält eine übersichtliche Darstellung der Stammdaten des Anrufers inklusive des aktuellen Kontostands (bei kostenpflichtigem Support). Auf Knopfdruck steht auch die komplette Kundenhistorie zur Verfügung.



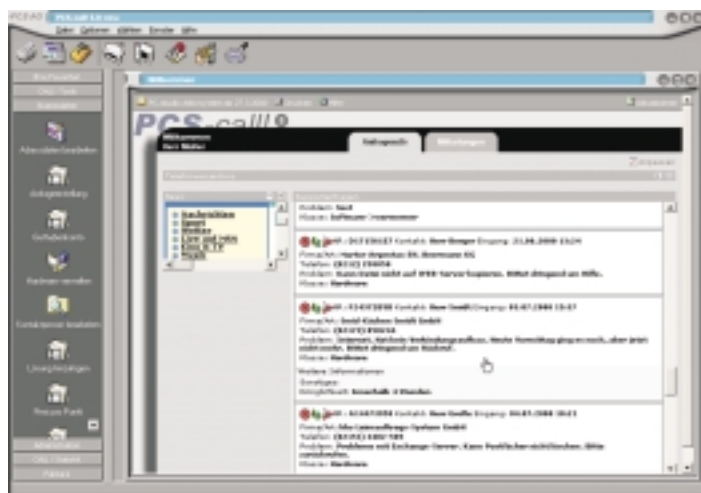
Schon bei der Eingabe der Problembeschreibung erfolgt eine intelligente Volltextsuche in der Wissensdatenbank und präsentiert dem Supporter Lösungsvorschläge für das aktuelle Problem. Der Supporter hat so per Mausclick Zugriff auf die Lösungsbeschreibung und kann im Idealfall sofort weiterhelfen, ohne den 2nd Level Support zu belasten.

Kann das Problem so nicht gelöst werden, leitet der Supporter die Anfrage an den 2nd Level Support weiter. Hierzu können Dringlichkeiten (entweder als Zeitraum oder als Termin) hinterlegt werden, um eine termingerechte Bearbeitung des Vorfalles sicherzustellen. Die Weiterleitung erfolgt entweder an einzelne Personen oder an frei definierbare Gruppen. Selbstverständlich besteht die Möglichkeit, Dateien (z.B. Screenshots, Error-Reports etc.) an das Ticket anzuhängen, um eine lückenlose Dokumentation des Supportfalls zu ermöglichen.

Nach Eingabe des Tickets erzeugt das System eine Supportnummer, mittels der der Anrufer sein Problem später (beispielsweise über die Web-Schnittstelle) verfolgen kann.

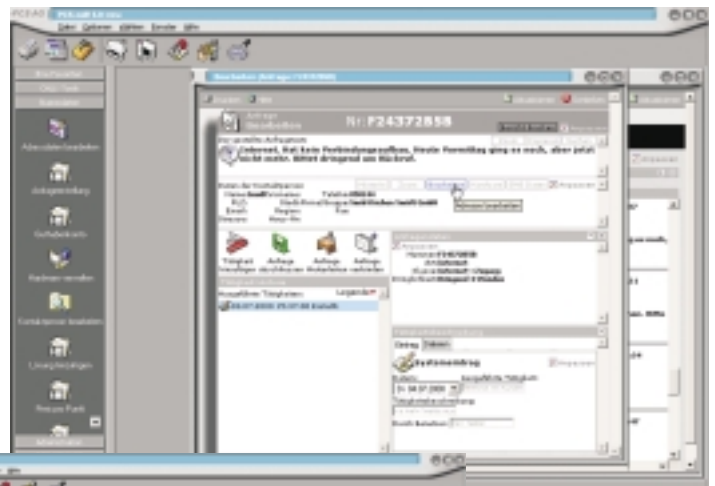


## TICKETS BEARBEITEN

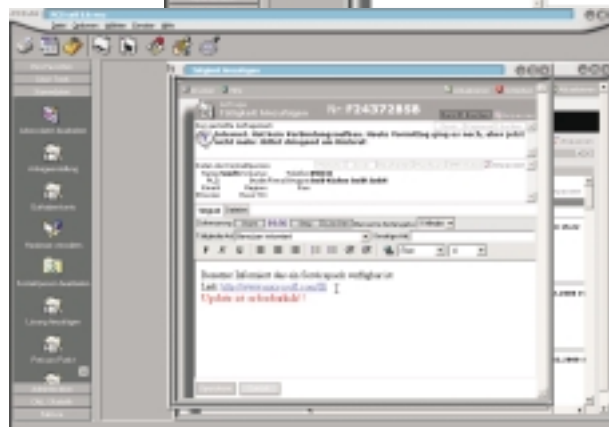


Mit einem einfachen Klick kann der Supporter ein Ticket zur Bearbeitung öffnen. Neben der Weiterleitung oder bspw. Änderung der Dringlichkeit besteht hier die Möglichkeit, das Ticket zu bearbeiten.

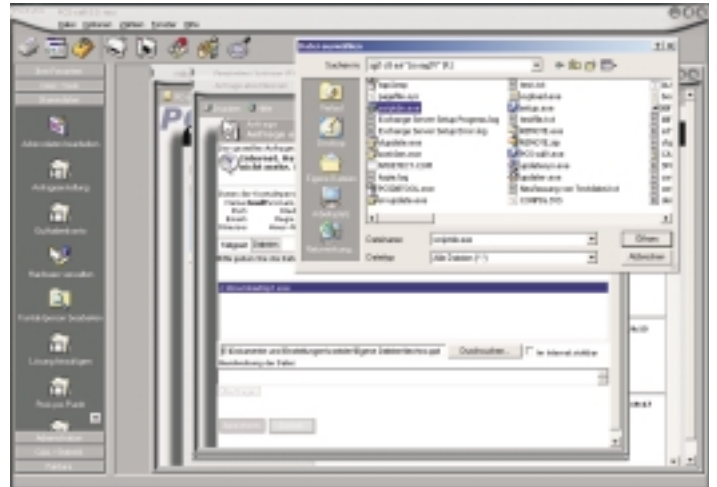
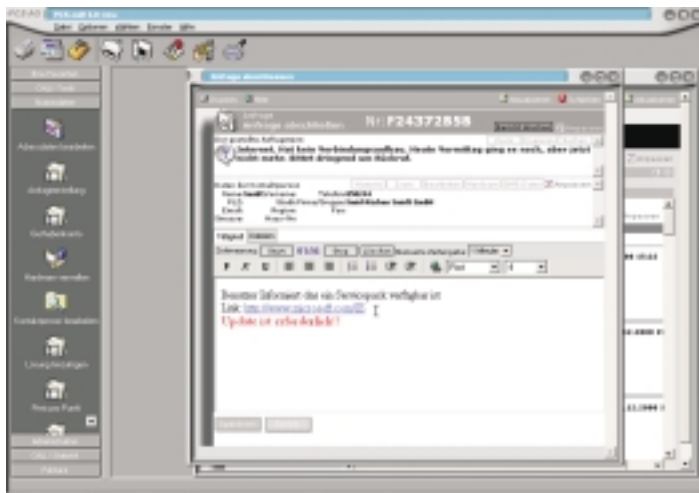
Der Supporter hat im Hauptfenster stets einen kompletten Überblick über die von ihm zu bearbeitenden Aufgaben. Ein flexibles Eskalationsmanagement überwacht permanent die Dringlichkeit der Tickets und erinnert oder mahnt nach frei definierbaren Ablaufzeiten entweder den aktuellen Bearbeiter oder eine übergeordnete Instanz.



In der Maske Tätigkeit hinzufügen kann der Supporter eine Zeitmessung aktivieren, um spätere statistische Auswertungen über die Zeitintensität verschiedener Support-Tätigkeiten zu ermöglichen.



Neben frei definierbaren hinterlegten Tätigkeitsvorgaben kann der Supporter hier die Art seiner Tätigkeit hinterlegen. Auch das Anhängen von Dateien (Patches, Service-packs etc.) ist hier möglich. Dateianhänge sind selbstverständlich später in der Wissensdatenbank verfügbar und können von anderen Supportern zur Problemlösung eingesetzt werden.

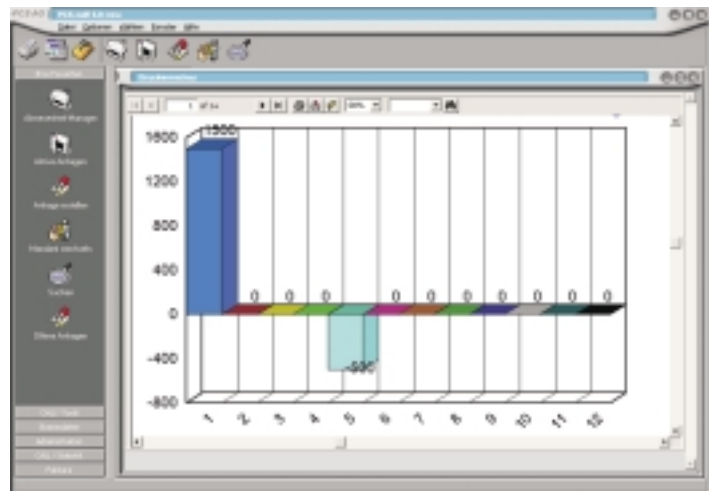
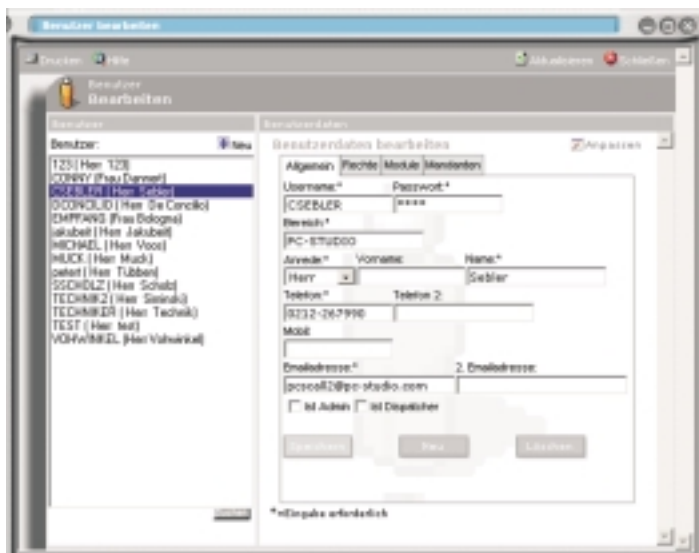


Im Idealfall schließt die Tätigkeit die Anfrage. Das Ticket kann dann vom Supporter nicht weiter bearbeitet werden, steht aber inklusive Lösungshistorie und allen Attachments in der Wissensdatenbank zur Verfügung.

# STATISTIK UND ADMINISTRATION

## Administration

Die Administration des Systems geschieht in der gleichen Oberfläche und ist berechtigungsabhängig. Hier stehen Benutzerverwaltung, News-Verwaltung, Umleitungsfunktion und Mandantenverwaltung zur Verfügung.

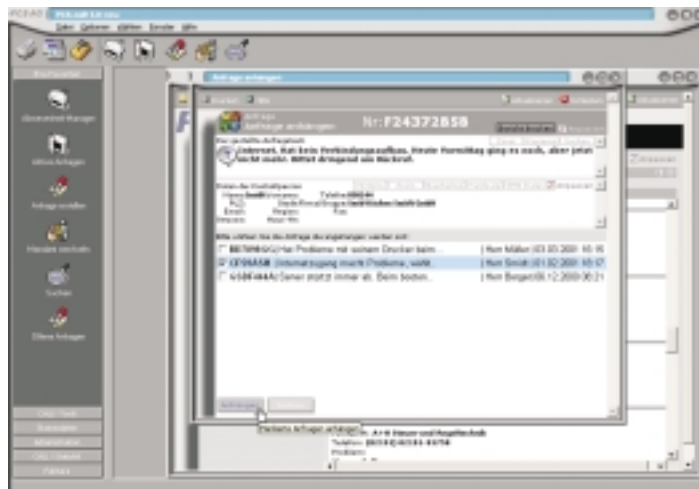


## Statistik

Aussagekräftige Statistiken geben Ihnen die Sicherheit, mit Ihrem Helpdesk/Call Center wirtschaftlich zu arbeiten. Des weiteren können die Statistikdaten aus der SQL-Datenbank zwecks einer Verarbeitung in anderer Statistiksoftware, als CSV-Format exportiert oder mit Crystal Reports weiterverarbeitet werden (optional).

# TICKETVERKNÜPFUNG

In der Praxis werden viele Anfragen an ein Call Center oder Helpdesk gerichtet, die dasselbe Problem beinhalten. Gängige Methode ist, dass jeder Supporter ein Ticket eröffnet und die Lösung entsprechend erarbeitet, sei es in eigener Regie oder mit Rückgriff auf die Wissensdatenbank. In *PCS-call!* werden die Ressourcen optimiert, indem die Tickets zu den Anfragen desselben Inhalts vom Supporter verknüpft werden. D.h., der Supporter sieht in *PCS-call!* dasselbe Problem nochmal und verknüpft sein Ticket mit dem bereits existierenden Ticket. Wird die Lösung für das erste Ticket dieser verknüpften Gruppe erarbeitet, erhalten automatisch alle verknüpften Tickets die Lösung, ohne dass sich der jeweilige Supporter um die Lösungseingabe kümmern muss.



## PCS-isearch!

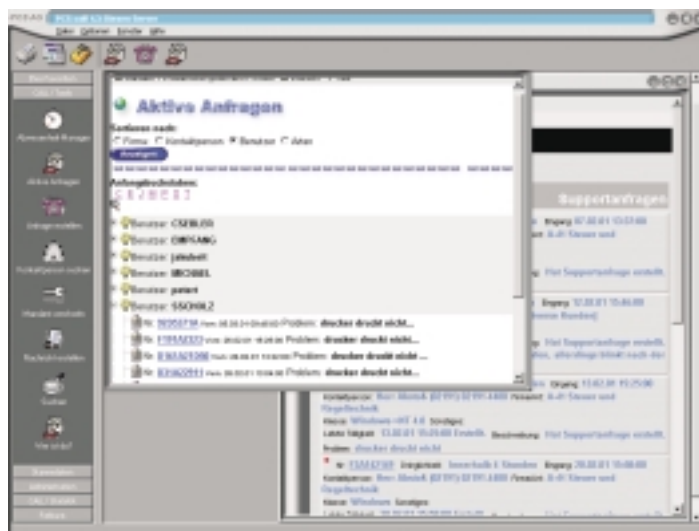
Um den Service am Kunden abzurunden, müssen die richtigen Informationen schnell für den Supporter verfügbar sein. Mit *PCS-isearch!*, einer intelligenten Volltextsuche, kann der Supporter in der Datenbank recherchieren. Die Ergebnisse werden dem Supporter logisch strukturiert präsentiert. Folgende Recherchen sind u.a. möglich:

- Inventar (Hardware)
- Supportanfragen
- Lösungen (Wissensdatenbank)
- Anfragearten
- Status der Anfragen
- Tätigkeiten
- Supportnummer

Jede Suchfunktion in einem Programm hemmt den weiteren Programmablauf oder dem Supporter wird die Möglichkeit genommen, während der Recherche weiterzuarbeiten, z.B. Kundendaten zu erfassen. *PCS-isearch!* bietet für diesen Umstand eine Lösung. Der Prozess der Volltextsuche wird vom Client unabhängig gestartet. Demzufolge belegt *PCS-isearch!* auch keine Ressourcen die die Leistungsfähigkeit des Clients einschränken, oder den Supporter am Weiterarbeiten hindern.

## TASK FREE

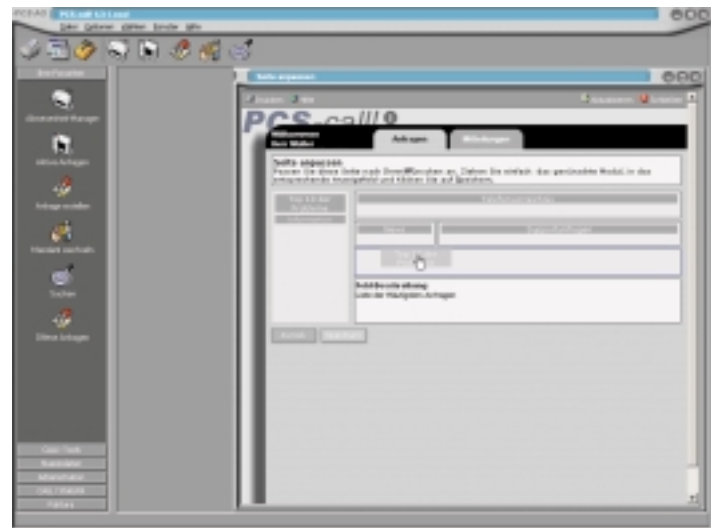
Da eine umfangreiche Suche in verschiedenen Datenbanken eine geraume Zeit in Anspruch nehmen kann, liefert *PCS-isearch!* ständig einen Zwischenstatus bis das endgültige Ergebnis der Recherche vorliegt. Darüber hinaus wird *PCS-isearch!* so gesteuert, dass es bei einer Recherche, unabhängig wie umfangreich diese auch ist, nicht mehr als die vorher definierte Serverleistung beansprucht.



# FREI DEFINIERBARE OBERFLÄCHE MIT DRAG & DROP

Der Administrator richtet die Oberfläche von *PCS-call!* entsprechend den Vorgaben und Wünschen des Call Center Leiters und seiner Mitarbeiter ein. Die gesamte Einstellung der Benutzeroberfläche erfolgt mittels Drag & Drop. Somit entfallen aufwendige Programmierarbeiten. Sollten sich während des Einsatzes von *PCS-call!* umständliche Arbeitsabläufe heraus kristallisieren, kann der Administrator schnell und unkompliziert eingreifen und die Benutzeroberfläche anpassen. Da nur der Administrator die Berechtigung erhält, die Benutzeroberfläche ändern zu können, ist gewährleistet, dass die Call Center Mitarbeiter weiterhin mit einer einheitlichen Benutzeroberfläche arbeiten können.

Zu berücksichtigen ist, dass die Gestaltung sich nicht nur auf statische Merkmale und Darstellungen bezieht. Der Administrator kann die Datenfelder, die direkt auf die SQL-Datenbanken zugreifen, mit Drag & Drop auf den darzustellenden Bildschirm ziehen, oder auch Elemente weglassen, wenn sie nicht notwendig für die Bewältigung der Aufgaben sind. Die Verknüpfungen werden automatisch von *PCS-call!* beibehalten.



Mit diesem Tool, wird eine sehr hohe Individualität der einzelnen Call Center und Helpdesks gewährleistet. Eine Abstimmung der Oberfläche an die Gegebenheiten erfolgt durch den Administrator - die bisherige Statik der Oberfläche gehört damit der Vergangenheit an.

## SCHNELLER DURCH

## XML-TECHNOLOGIE



Die Fähigkeit von XML liegt darin, Daten zu beschreiben und bereitzustellen. Neben dem Auszeichnen von Dokumenten lassen sich die Daten auch sehr schnell von einem Ort an einen anderen übertragen, was einen neuen Mechanismus der Datenübertragung darstellt. Die Besonderheit liegt darin, dass XML-Daten unabhängig von der Benutzeroberfläche verarbeitet werden. Anschaulich wird das, wenn man sich vorstellt wie HTML-Formulare mit XML-Daten gefüllt werden. Die Formulare ändern sich für die verschiedenen Benutzer, aber alle greifen auf dieselbe Gruppe der XML-Daten zu. So kann jeder Benutzer diese Daten auf verschiedene Weise verarbeiten und darstellen.

Diese Determinanten bilden die Grundlage von *PCS-call!*. Da die Beschreibung der Daten auf XML basiert, werden auch nur die Daten transportiert, keine Formulare. Der Client, der auf den Computern der einzelnen Arbeitsplätze installiert ist, übernimmt die Transformation und die Darstellung der Daten. Zum einen baut sich der Bildschirm mit den angeforderten Daten sehr schnell auf, da die Daten nicht mehr mit der Oberfläche verknüpft sind. Zum anderen wird auch der Server deutlich entlastet, weil die Daten am jeweiligen Arbeitsplatz zur Darstellung aufbereitet werden.

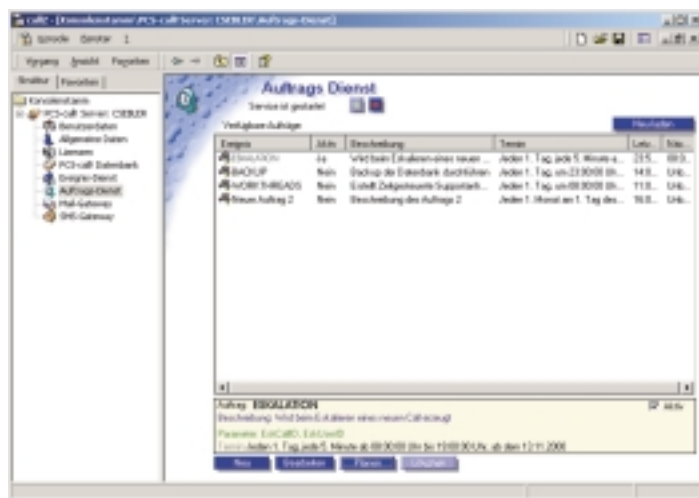
# EREIGNIS- UND AUFTRAGSDIENST

## DIE ASSISTENTENTEN

Um die Anpassungsfähigkeit von *PCS-call!* so groß wie möglich zu halten, wurden der Ereignis- und Auftragsdienst implementiert. Der permanent arbeitende Ereignisdienst kann sowohl durch Ereignisse aus *PCS-call!* getriggert als auch durch COM+Komponenten von außen angesteuert werden. Der Auftragsdienst arbeitet hingegen zyklisch. Den definierten Diensten können Sie frei konfigurierbare Skripte hinterlegen, die in Visual Basic zu programmieren sind. Die Dienste laufen „task free“, d.h. eine Belastung des Datenflusses in *PCS-call!* findet nicht statt.

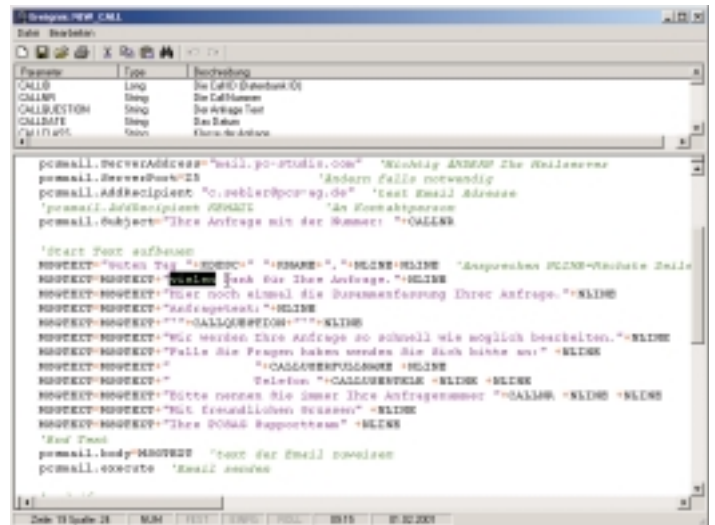
### Beispiele zum Auftragsdienst

- Nächtliches Backup.
- Jeden Morgen um 8.00 Uhr werden Kundenstammdaten aus einer (Access-)Datenbank importiert.
- Jeden Tag um 17.00 Uhr wird eine Email an den Abteilungsleiter generiert, die die aktuellen Supportaktivitäten des Tages enthält.
- 2-stufiger Eskalationsdienst: 50% Ticket-Laufzeit, Mitteilung an Supporter, 75% Email an Admin.

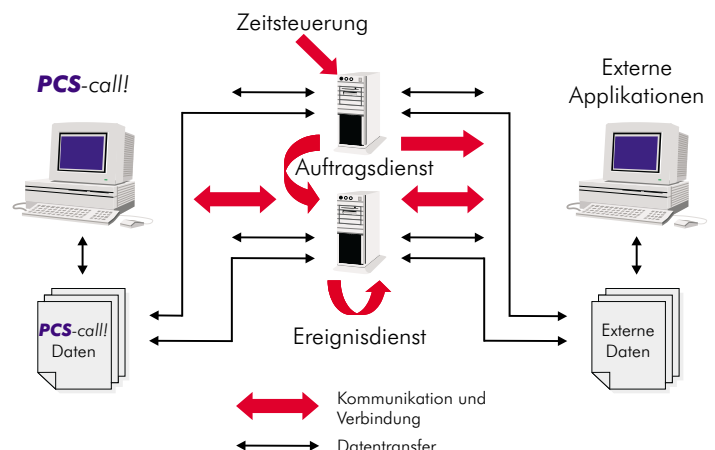


### Beispiele für den Ereignisdienst

- Neues Ticket erzeugt automatisches Antwort Email an Kunden
- Close Ticket: Dienst schaut in einer Excel To-Do Liste nach und macht dem User, der das letzte Ticket abgeschlossen hat, automatisch ein neues Ticket mit der aktuellen Aufgabe aus der To-Do Liste auf.
- New Adress, Edit Adress: Abgleich mit externer Datenbank (z.B. Access, Outlook, Exchange)
- New Work: Wenn die Tätigkeit „Ersatzteil beim Hersteller bestellt“ hinzugefügt wird, verlängert sich die Dringlichkeit des betroffenen Tickets automatisch um eine Woche (in der Historie dokumentiert). Gleichzeitig wird eine Email mit dem Verweis Bestellung erstellt (für den



- Einkauf; der betroffene Kunde wird per Email auf den Bestellvorgang aufmerksam gemacht.
- New Work: Wenn die Tätigkeit „Meeting“ hinzugefügt wird, wird automatisch eine Mitteilung an alle Mitglieder derselben Gruppe des Supporters generiert. (z.B.: Gruppe Netzwerktechnik kann diffiziles Problem nur im Team lösen.)
- New Work: Die Tätigkeit „Vor-Ort-Einsatz“ erzeugt automatisch eine Email an den betroffenen Kunden mit dem Inhalt (Sehr geehrter Herr Muster, wie eben telefonisch besprochen werde ich am ... um ... bei Ihnen sein, um Ihr Problem zu lösen. ...) Datum und Uhrzeit kommen aus der Tätigkeitsbeschreibung.
- „Externes“ Ereignis: Der Dienst wird von außen angesprochen und erzeugt ein Ticket.
- „Externes“ Ereignis: Der Dienst wird von außen angeregt, Übergabe einer Kundennummer, Dienst gibt alle offenen Anfragen des Kunden zurück (Hintergrund: Vertrieb plant Kundenbesuch und will vorher den Status Quo wissen).



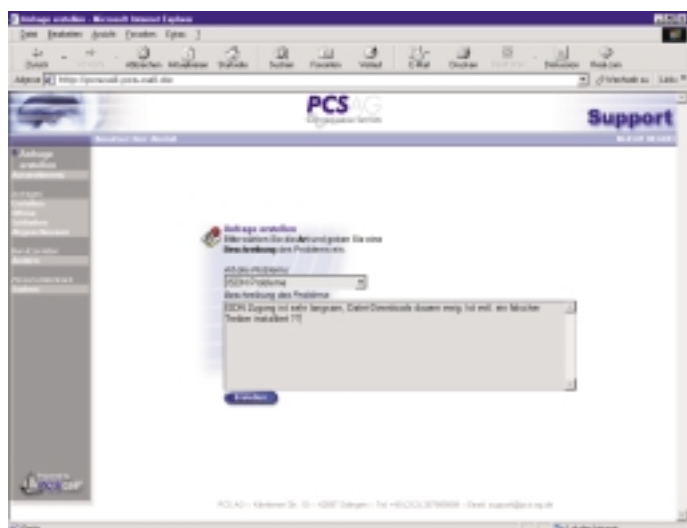
# WEB-CONNECTOR LIGHT UND WEB-CONNECTOR PREMIUM

Der Web-Connector Light ist als Standardmodul in *PCS-call!* enthalten und ermöglicht einen Online-Zugriff auf die eigenen Tickets, die gerade in Bearbeitung sind. Ein Mehr an Service bietet der Web-Connector Premium, als Zusatzmodul für *PCS-call!*. Damit können folgende Leistungen über das Internet in Anspruch genommen werden:

- Anfragen erstellen
- Offene Anfragen im Überblick
- Anfragen schließen
- Benutzerdaten ändern
- Wissensdatenbank-Recherche

## Anmelden

*PCS-call!* bietet den Kunden über das Internet, mit Angabe eines Passwords und der E-mail Adresse, einen Zugang zu ihrem Account.

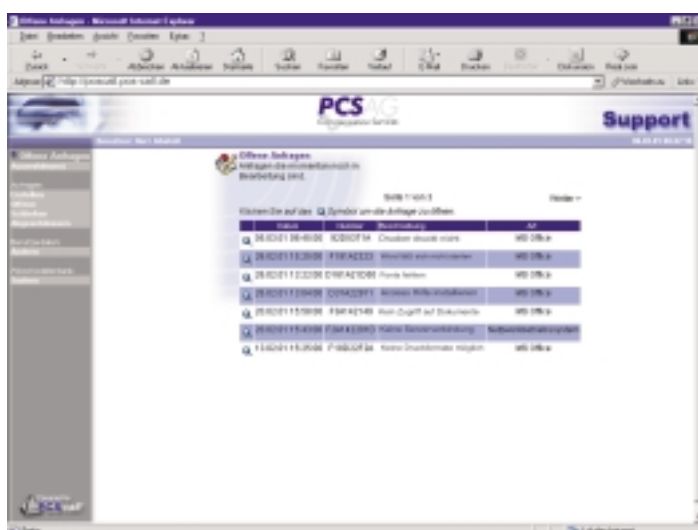
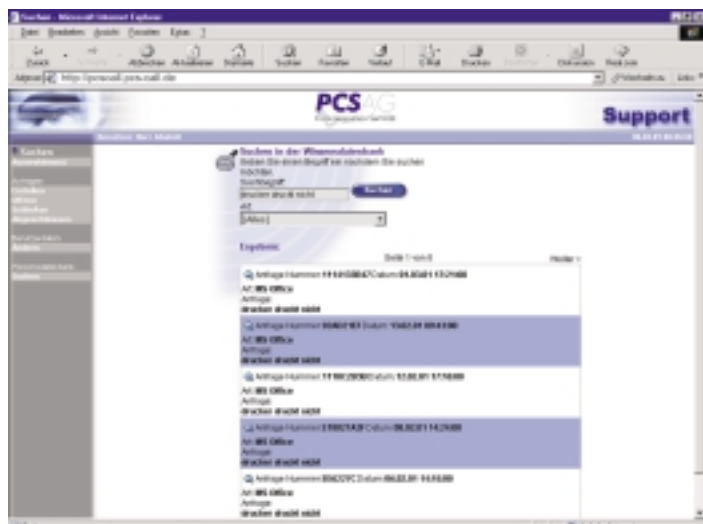


## Anfrage erstellen

Der Kunde schickt seine Anfrage über das Internet. Die Anfrage läuft automatisch in das System, wo eine Ticketnummer vergeben und dem Kunden auch mitgeteilt wird.

## Offene Anfragen

Der Kunde kann den Stand der Bearbeitung seiner Anfrage abrufen. Er gibt dazu nur seine Ticketnummer ein.



## Wissensdatenbank

Der Kunde kann hier in die gesamten Lösungen Einsicht nehmen. Dargestellt werden nur die Lösungen. Die datenschutzrelevanten Daten werden nicht mit angezeigt.

# MAIL-GATEWAY

Das Mail-Gateway, als Zusatzmodul für *PCS-call!*, ist ein Ereignisdienst und läuft auf dem Server unter Windows NT und Windows 2000 und kann auch unabhängig von *PCS-call!* auf dem Server eingerichtet und betrieben werden. Neben dem Empfangen und Senden von Emails zeichnet sich Mail-Gateway durch die Überwachung der ein- und ausgehenden Emails aus.

Diese Emails werden nach vorher festgelegten Keywords, z.B. Serverprobleme, gescannt. Der Mail-Scan erfolgt in den Feldern „Von“ und „An“. Darüber hinaus lassen sich auch der Text einer Email oder Attachments nach dem definierten Keyword durchsuchen.

Hat Mail-Scan Emails mit den definierten Keywords lokalisiert, wird im Mail-Script beschrieben, was mit der jeweiligen Mail geschehen soll. Beispielsweise lässt sich festlegen, dass eingehende Emails mit dem Keyword „Serverprobleme“ dem Supporter zugestellt werden, der sich mit der Problematik besonders gut auskennt.

Der Mail Scan kann als Ergebnis auch Wörter vor oder nach dem entsprechenden Keyword auswerten. So ist es beispielsweise sehr wahrscheinlich, dass dem Wort „Ticket-

nummer“ die betreffende Ticketnummer folgt. In diesem Fall ist eine eindeutige Zuordnung zu einer bestehenden Anfrage möglich.

Im Ablauf wird festgelegt, in welcher Reihenfolge die Inhalte der Emails gescannt werden sollen. Hat ein Kunde eine Ergänzung zu einem Problem, das er dem Helpdesk schon mitgeteilt hat, ist es praktikabel, die Email nicht nach dem Keyword „Serverproblem“ zu verteilen, sondern die Verteilung nach der im Text enthaltenen Supportnummer zu generieren.



# SMS-GATEWAY

Das SMS-Gateway greift auf die Datenbanken des Microsoft-System-Management-Servers zu, in denen die Daten über die Hard- und Software der Rechner die dem Netzwerk angeschlossen sind, abgelegt werden. Der Administrator hat so die Möglichkeit, sich jederzeit einen Überblick über den jeweiligen Status der Hard- und Software zu verschaffen. Ein wesentliches Merkmal ist, dass das SMS-Gateway auf HTML basiert und im Browser läuft. Der Administrator kann so von jedem Arbeitsplatz mit seiner Berechtigung auf die vorhandenen Daten über die Hard- und Software zugreifen.

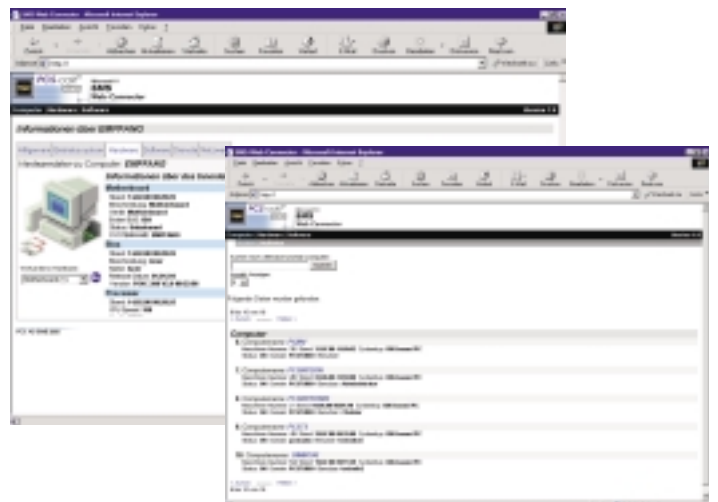
In dem Fall, dass Mitarbeiter Ihren Computer eigenständig mit Grafikkarten „aufrüsten“, lässt sich das mittels des SMS-Gateway mit einem Hardware-Abruf ermitteln. Da eine Suchfunktion inkludiert ist, kann der Administrator nach speziellen Hardwarekomponenten im Netzwerk suchen und die entsprechenden Computer mit der gesuchten Hardware lokalisieren.

Da auch die Software auf den am Netzwerk angeschlossenen Rechnern geprüft werden kann, ist es dem Administrator möglich, die Prüfung zu erweitern und festzustellen, auf welchen Rechnern Computerspiele (z.B. Moorhuhn) installiert worden sind. Neben der Auflistung der Software erfolgt auch die Angabe der Versionsnummern der Software. In großen Netzwerken kann so schnell festgestellt

werden, welche Versionen installiert sind, und falls erforderlich kommt SMS-Delta (Komponente aus *PCS-manage!*) für ein Update der Software zum Einsatz.

Im einzelnen können folgende Informationen abgerufen werden:

- Betriebssystem
- Hardware
- Software
- Dienste
- Netzwerk



**PCS**AG  
Communication Services

Kärtener Str. 27  
D-42697 Solingen

Tel: +49212-26799-0  
Fax: +49212-26799-99

Internet:  
[www.pcs-ag.de](http://www.pcs-ag.de)

E-mail:  
[info@pcs-ag.de](mailto:info@pcs-ag.de)

**Microsoft**  
**GOLD CERTIFIED**  
Partner