



HINWEISGEBER-/BESCHWERDEPROGRAMM

Beim Erwerb eines On-Premise bzw. von Ihnen gesteuerten Programms erhalten Sie stets eine User-Lizenz.

Desk

Desk (Tarif „Professional“) ist eine cloudbasierte Helpdesk-Software, die Unternehmen dabei unterstützt, den Kundensupport effizient zu verwalten und zu verbessern. Es bietet eine Reihe von Tools und Funktionen, die es Unternehmen ermöglichen, Kundenanfragen zu verfolgen, zu organisieren und zu lösen. Hier sind einige der wichtigsten Aspekte von Desk im Detail erklärt:

1. **Ticket-Management:** Desk ermöglicht es Unternehmen, Kundentickets zu erstellen, zu verwalten und zu verfolgen. Kundenanfragen werden automatisch in Tickets umgewandelt, die dann an die entsprechenden Teams oder Agenten weitergeleitet werden können. Diese Tickets enthalten alle relevanten Informationen über die Anfrage, einschließlich des Kundenkontakts, des Anfrageinhalts und des Ticketstatus.
2. **Multichannel-Support:** Desk unterstützt verschiedene Kommunikationskanäle, darunter E-Mail, Telefon, Live-Chat, soziale Medien und mehr. Dadurch können Unternehmen Kundenanfragen über verschiedene Kanäle hinweg verwalten und einen nahtlosen Support bieten.
3. **Self-Service-Portal:** Unternehmen können ihren Kunden ein Self-Service-Portal bereitstellen, auf dem diese häufig gestellte Fragen nachschlagen, Lösungen für ihre Probleme finden und sogar Tickets erstellen können, ohne direkt mit einem Support-Agenten interagieren zu müssen. Dies reduziert die Arbeitsbelastung der Supportteams und bietet Kunden eine schnelle Lösung für ihre Anliegen.
4. **Wissensdatenbank:** Desk ermöglicht es Unternehmen, eine Wissensdatenbank aufzubauen, in der sie häufig gestellte Fragen, Anleitungen, Artikel und andere nützliche Ressourcen speichern können. Kunden können auf diese Wissensdatenbank zugreifen, um Antworten auf ihre Fragen zu finden, was wiederum die Anzahl der Supportanfragen reduziert.
5. **Automatisierung und Workflows:** Desk bietet leistungsstarke Automatisierungs- und Workflow-Funktionen, mit denen Unternehmen ihre Supportprozesse optimieren können. Sie können Regeln und Trigger einrichten, um Tickets automatisch zu priorisieren, zu kategorisieren und an die richtigen Teams oder Agenten weiterzuleiten. Dies ermöglicht eine schnellere Reaktionszeit und eine effizientere Ticketbearbeitung.

6. **Berichterstattung und Analyse:** Desk bietet umfangreiche Berichterstattungs- und Analysefunktionen, mit denen Unternehmen Einblicke in ihre Supportleistung erhalten können. Sie können Metriken wie Ticketvolumen, Durchlaufzeiten, Kundenzufriedenheit und mehr verfolgen, um Trends zu identifizieren, Engpässe zu erkennen und die Supportprozesse kontinuierlich zu verbessern.
7. **Integrationen:** Desk lässt sich nahtlos mit anderen Tools und Anwendungen integrieren, darunter CRM-Systeme, E-Mail-Marketing-Plattformen, Projektmanagement-Tools und vieles mehr. Dadurch können Unternehmen ihre Supportaktivitäten mit anderen Geschäftsprozessen verknüpfen und einen ganzheitlichen Ansatz für das Kundenerlebnis schaffen.

Insgesamt bietet Desk eine umfassende Lösung für das Kundensupport-Management, die es Unternehmen ermöglicht, effektiv auf Kundenanfragen zu reagieren, die Kundenzufriedenheit zu steigern und langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen.

Connect

Im Tarif "Enterprise" bei Connect erhalten Sie eine erweiterte Version der Kollaborationsplattform mit zusätzlichen Funktionen und Vorteilen. Hier sind einige der Hauptmerkmale und Leistungen, die im Enterprise-Tarif enthalten sind:

1. **Erweiterte Nutzerverwaltung:** Verwalten Sie große Teams und Organisationen mit erweiterten Funktionen zur Benutzerverwaltung, einschließlich benutzerdefinierter Rollen und Berechtigungen, Single Sign-On (SSO), LDAP-Integration und mehr.
2. **Erweiterte Gruppenfunktionen:** Nutzen Sie erweiterte Funktionen für Gruppen und Kanäle, um die Kommunikation und Zusammenarbeit innerhalb Ihres Teams zu optimieren. Dazu gehören benutzerdefinierte Gruppenrichtlinien, erweiterte Moderationsfunktionen, Gruppenanalysen und mehr.
3. **Integrierte Anwendungen und Integrationen:** Verbinden Sie Connect mit anderen Anwendungen und Diensten, die Sie bereits verwenden, indem Sie Integrationen mit Drittanbietern nutzen. Dadurch können Sie nahtlos zwischen verschiedenen Tools wechseln und die Effizienz Ihrer Arbeitsabläufe verbessern.
4. **Erweiterte Sicherheit und Datenschutz:** Genießen Sie zusätzliche Sicherheitsfunktionen wie erweiterte Verschlüsselung, Datenverwaltungskontrollen, Zugriffsprotokolle und Compliance-Unterstützung, um die Sicherheit und Integrität Ihrer Daten zu gewährleisten.
5. **Priorisierter Support:** Als Enterprise-Nutzer erhalten Sie priorisierten Support mit schnelleren Reaktionszeiten und dedizierten Account-Managern, um sicherzustellen, dass Ihre Anfragen und Anforderungen schnell und effektiv bearbeitet werden.
6. **Anpassung und Branding:** Passen Sie Connect an Ihre Unternehmensmarke an und erstellen Sie eine individuelle Benutzererfahrung für Ihr Team. Dies umfasst benutzerdefinierte Themes, Logos, Farben, Schriften und mehr.

7. **Erweiterte Analysen und Berichterstattung:** Erhalten Sie detaillierte Einblicke in die Nutzung und Aktivität Ihrer Teammitglieder mit erweiterten Analyse- und Berichtsfunktionen. Verfolgen Sie die Leistung von Gruppen, Kanälen, Beiträgen und mehr, um die Produktivität zu steigern und Engpässe zu identifizieren.

Der Enterprise-Tarif von Connect bietet eine umfassende Lösung für große Organisationen und Unternehmen, die fortschrittliche Funktionen und erweiterte Möglichkeiten für die Zusammenarbeit und Kommunikation benötigen.

Sites

Sites (Tarif „Starter“) ist eine Plattform zur Erstellung von Websites, die es Benutzern ermöglicht, professionelle Websites ohne Programmierkenntnisse zu erstellen. Der Starter-Tarif von Sites richtet sich an Einzelpersonen, Freiberufler und kleinere Unternehmen, die eine einfache, aber leistungsfähige Lösung für ihre Online-Präsenz suchen. Hier sind die wichtigsten Funktionen und Aspekte von Sites Starter im Detail erklärt:

1. **Website-Erstellung ohne Programmierung:** Mit Sites können Benutzer ganz einfach ansprechende Websites erstellen, ohne Programmierkenntnisse zu benötigen. Die Plattform bietet eine benutzerfreundliche Drag-and-Drop-Schnittstelle, mit der Benutzer Elemente wie Text, Bilder, Videos, Formulare und mehr einfach auf ihrer Website platzieren können.
2. **Responsives Webdesign:** Alle Websites, die mit Sites erstellt werden, sind responsiv, was bedeutet, dass sie sich automatisch an verschiedene Bildschirmgrößen und Geräte anpassen. Dadurch wird sichergestellt, dass die Website auf Desktops, Laptops, Tablets und Smartphones gleichermaßen gut aussieht und funktioniert.
3. **Vorlagen und Designs:** Sites bietet eine Vielzahl von Vorlagen und Designs, aus denen Benutzer wählen können, um den Look ihrer Website anzupassen. Diese Vorlagen sind professionell gestaltet und können weiter angepasst werden, um den individuellen Anforderungen und Markenrichtlinien des Benutzers gerecht zu werden.
4. **Domain-Verwaltung:** Der Starter-Tarif von Sites ermöglicht es Benutzern, ihre eigene Domain zu verwenden, um eine professionelle Webadresse für ihre Website zu erstellen. Benutzer können entweder eine neue Domain über Sites registrieren oder eine vorhandene Domain von einem anderen Anbieter auf ihre Sites-Website umleiten.
5. **Hosting und Sicherheit:** Sites bietet Hosting für alle erstellten Websites sowie integrierte Sicherheitsfunktionen, um die Website und die Daten der Benutzer zu schützen. Dies umfasst HTTPS-Verschlüsselung, automatische Backups und Schutz vor Malware und anderen Bedrohungen.

6. **SEO-Tools:** Sites bietet grundlegende SEO-Tools, mit denen Benutzer ihre Website für Suchmaschinen optimieren können. Benutzer können Metadaten wie Titel, Beschreibung und Schlüsselwörter für ihre Seiten festlegen, um die Auffindbarkeit ihrer Website in Suchmaschinen zu verbessern.
7. **Integrationsmöglichkeiten:** Sites lässt sich nahtlos mit anderen -Produkten sowie einer Vielzahl von Drittanbieter-Tools und -Diensten integrieren. Dies ermöglicht es Benutzern, ihre Website mit anderen Geschäftsprozessen zu verknüpfen und zusätzliche Funktionen hinzuzufügen, wie beispielsweise die Integration von Formularen mit einem CRM-System.

Insgesamt bietet Sites Starter eine benutzerfreundliche und kostengünstige Lösung für die Erstellung und Verwaltung von Websites für Einzelpersonen, Freiberufler und kleinere Unternehmen. Mit einer Vielzahl von Funktionen und Tools können Benutzer eine professionelle Online-Präsenz aufbauen, um ihr Unternehmen oder ihre Projekte effektiv zu präsentieren und zu verwalten.

Directory

Im Standard-Tarif von Directory erhalten Sie eine Reihe von Funktionen, die Ihnen bei der Verwaltung von Benutzeridentitäten und Zugriffsrechten in Ihrem Unternehmen helfen. Hier sind einige der Hauptmerkmale und Leistungen, die im Standard-Tarif enthalten sind:

1. **Benutzerverwaltung:** Verwalten Sie Benutzerkonten und deren Zugriffsrechte mithilfe einer zentralen Benutzerverwaltungsplattform. Erstellen, bearbeiten und löschen Sie Benutzerkonten und organisieren Sie sie in Gruppen oder Organisationseinheiten.
2. **Single Sign-On (SSO):** Ermöglichen Sie es Benutzern, sich mit ihren Unternehmensanmeldeinformationen einmal anzumelden und dann auf verschiedene Anwendungen und Dienste zuzugreifen, ohne sich erneut anmelden zu müssen.
3. **Passwortrichtlinien und Sicherheit:** Legen Sie benutzerdefinierte Passwortrichtlinien fest, um die Sicherheit der Benutzerkonten zu erhöhen. Dies kann die Anforderung an starke Passwörter, Passwortablaufzeiten und mehr umfassen.
4. **Benutzerzugriffsrechte:** Definieren Sie Rollen und Berechtigungen für verschiedene Benutzergruppen oder einzelne Benutzer, um sicherzustellen, dass jeder nur auf die benötigten Ressourcen zugreifen kann.
5. **Benutzerprofilverwaltung:** Erfassen Sie zusätzliche Informationen über Benutzerprofile, wie Kontaktinformationen, Abteilungszugehörigkeit, Standort und mehr, um eine umfassende Benutzerverwaltung zu ermöglichen.
6. **Überwachung und Protokollierung:** Überwachen Sie die Aktivitäten und Zugriffe der Benutzer in Echtzeit und protokollieren Sie sie für Sicherheits- und Compliance-Zwecke.
7. **Benutzerfreundlichkeit und Integrationen:** Directory ist benutzerfreundlich und lässt sich nahtlos in andere -Produkte und Drittanbieteranwendungen

integrieren, um eine effiziente Verwaltung der Benutzeridentitäten in Ihrem gesamten Unternehmen zu ermöglichen.

Der Standard-Tarif von Directory bietet grundlegende Funktionen zur Verwaltung von Benutzeridentitäten und Zugriffsrechten in Ihrem Unternehmen zu einem erschwinglichen Preis.

GEHOSTETES HINWEISGEBER-/BESCHWERDEPROGRAMM

Sie können sich auch für ein von SHOPRIOR/CONRIOR gesteuertes Hinweisgeber- bzw. Beschwerdeprogramm entscheiden. In diesem Fall entstehen Ihnen keine Kosten. Es fallen nur Kosten für die Dienstleistungen an: Aufnahme, Dokumentation, Würdigung und Zusammenfassung des Hinweises bzw. der Beschwerde gemäß unseren Stundensätzen zzgl. Mehrwertsteuer.