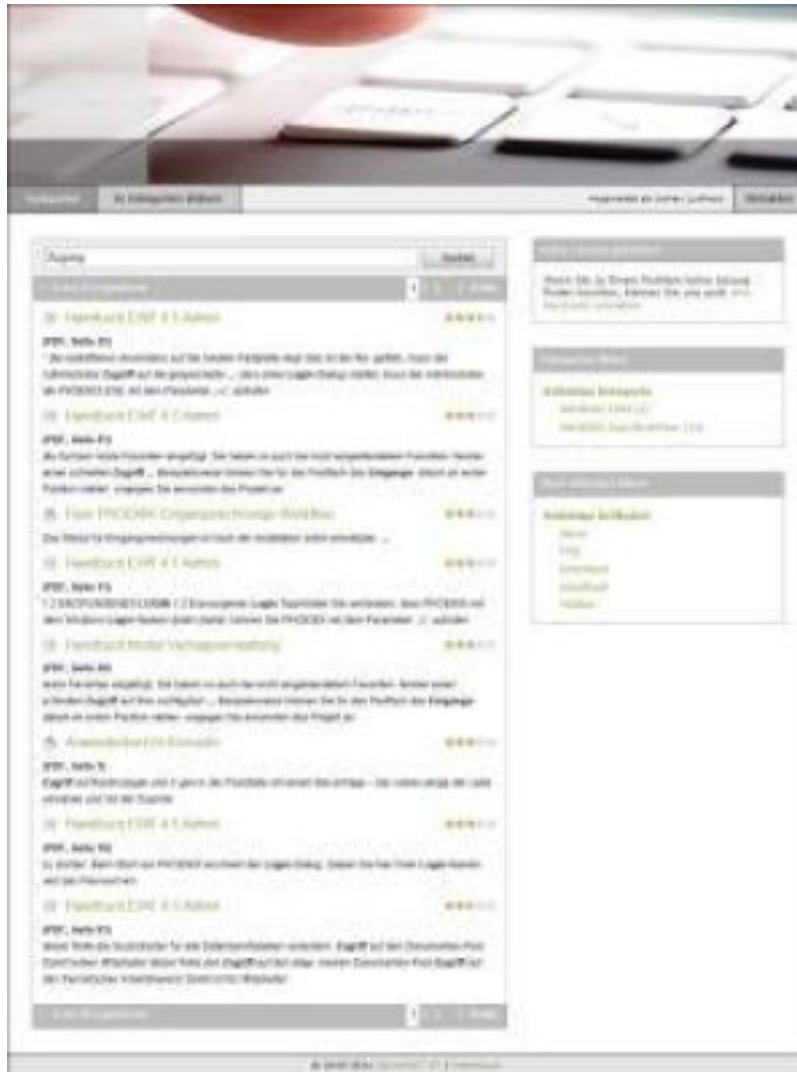


## Your Support: Selbstlernendes Support-Portal auf Datenbankbasis

26.10.2011, 16:03 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *IQUADRAT AG*

Presseagentur: *blödorn pr*



Suche im Portal des Workflowsystems PHOENIX

### Supportkosten reduzieren und Kundenzufriedenheit steigern

Das Wuppertaler Systemhaus IQUADRAT AG bietet ab sofort ein intelligentes, webbasiertes Support-Portal zur schnellen Beantwortung von Kundenanfragen. Durch den Einsatz dieses Werkzeuges können Softwarehäuser ihre Supportkosten reduzieren und die Kundenzufriedenheit steigern. Your Support unterstützt die klassische Telefon-Hotline, ersetzt diese sogar teilweise und offeriert dem Anwender strukturierte Hilfe. Der Einsatz des webbasierten Self Service Portals ist immer dann sinnvoll, wenn mittels intelligenter Suchfunktionen „unorthodox gestellte“ Fragen zu beantworten sind. Im Unterschied zu einer Wissensdatenbank, die Hersteller und Anbieter aufwändig entwickeln, aufbauen und pflegen müssen, ist eine Out-of-the-box-Lösung wie Your Support kostengünstig, schnell einsatzbereit und bietet dem Suchenden auch auf komplexe Fragestellungen Antworten. IQUADRAT bietet das selbstlernende Support-Portal in den Versionen Standard, Plus und Premium zum monatlichen Mietpreis von 99 €, 199 € und 299 € inkl.

MwSt. an.

Der Kunde gibt auf dem intuitiv zu bedienenden Portal seine Frage ein und erhält umgehend nach Relevanz und Aktualität sortierte Lösungsvorschläge. Auch die Lösung noch nicht behandelter Aufgabenstellungen gehört zum Portfolio. Dazu stellt der Nutzer eine Anfrage, die der Supporter zur Beantwortung erhält. Ist die Frage beantwortet, stehen die Inhalte weiteren Portal-Nutzern zur Verfügung.

Übliche Suchen in Suchmaschinen oder in FAQ-Listen führen oft nicht zum gewünschten Ergebnis, weil die Nutzer selten wissen, wonach sie genau suchen müssen. Your Support integriert semantische Verfahren der Computer-Linguistik. So wird die Relevanz eines Treffers durch verschiedene Faktoren gebildet wie zum Beispiel semantische oder textuelle Übereinstimmung sowie passende Kategorien oder erlernte inhaltliche Verknüpfungen. Sachzusammenhänge zwischen Support-Artikeln erkennt das Portal automatisch und führt so zu weiteren Lösungsvorschlägen. Unter Artikel sind alle Formen der Hilfe – FAQs, News, Handbücher, PDF-Dateien, Bilder, Videos oder Downloads –, die das Unternehmen für seine Kunden erstellt hat, zusammengefasst. Der Support-Mitarbeiter kann Artikel erstellen und verwalten, Anfragen bearbeiten und die Ergebnisse in die Wissensdatenbank einstellen. Das Portal erkennt auch inhaltliche Verknüpfungen wie zum Beispiel „Auto/PKW“, da sowohl allgemeine Wörterbücher als auch Synonymwörterbücher hinterlegt sind. Letztere können vom Supportmitarbeiter erweitert und angepasst werden.

Sollte der Nutzer seine Antwort nicht finden, schreibt er ein „Ticket“. Zeitgleich scannt Your Support die Wissensdatenbank nach möglichen Artikeln ab, die eine Antwort auf die Frage beinhalten könnten. Sollte Your Support keine Antwort finden, wird das Ticket zur Beantwortung an den zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet und kann nach Beantwortung als neuer Artikel der Wissensdatenbank hinzugefügt, kategorisiert und mit Suchbegriffen versehen werden.

Die Entwicklung des Supportportals Your Support wurde aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie gefördert.

Siehe [www.yoursupport.de](http://www.yoursupport.de) und [www.iquadrat.de](http://www.iquadrat.de)

## **Portrait**

### Über IQUADRAT

Die im Jahr 2000 in Wuppertal gegründete IQUADRAT AG ist ein Softwarehaus mit den Produktlinien PHOENIX für die Bereiche Engineering Data Management, Workflow und Dokumentenmanagement sowie YOUR SUPPORT, ein Hilfeportal für den internetbasierten Support. Die beiden wesentlichen Schwerpunkte sind das technische Informationsmanagement für die Verwaltung aller Informationen rund um den Lebenszyklus technischer Projekte sowie die Entwicklung intelligenter Web-Software für die Informationssuche, den Aufbau von Portalen und die Datenhaltung im Internet.

<https://www.openpr.de/news/582123/Your-Support-Selbstlernendes-Support-Portal-auf-Datenbankbasis.html>