

19.10. 2011

Webagentur zehnplus realisiert neue FAQ-Plattform für Sunrise

Von zehnplus



Bild Rechte

zehnplus GmbH

(Zürich) Die Beantwortung von häufig gestellten Fragen ist für das zweitgrösste Schweizer Telekommunikationsunternehmen "Sunrise" ein wichtiger Bestandteil des Webauftritts und des online Kundendienstes. Der FAQ Bereich löst effizient administrative und technische Probleme der Kunden. Mit dem neuen FAQ Portal hat Sunrise somit ein wirkungsvolles Hilfsmittel im Bereich online Kundendienst zur Hand.

Die Zürcher Webagentur zehnplus hat Sunrise mit der vorgeschlagenen Lösung überzeugt und konnte die langjährige Erfahrung als online Kundendienstspezialist in dieses komplexe Projekt einbringen.

Technische Herausforderungen

Eine moderne FAQ Lösung erfordert einerseits eine tiefe technische und inhaltliche Integration in die bestehende Webpräsenz sowie ein flexibles und ausbaufähiges Backend für die Abbildung der erforderlichen internen Geschäftsprozesse.

Neben dem öffentlichen FAQ Portal wurde in diesem Projekt eine dynamische XML

Schnittstelle für die FAQ Inhalte erstellt. Damit können Fragen und Antworten von Sunrise auf der gesamten Webpräsenz dynamisch eingebunden werden.

Philipp Trenka, Business Process Owner von Sunrise zum neuen FAQ Portal:

Dank der massgeschneiderten XML-Schnittstelle des neuen FAQ Portals haben wir die Möglichkeit auf jeder Seite des bestehenden Sunrise Webauftritts präzise Antworten auf häufig auftretende Fragen anzubieten. Die angezeigten Fragen und Antworten orientieren sich dabei dynamisch an sich ändernde Kundenbedürfnisse, was die Pflege und Wartung der Webseiten stark vereinfacht.

Weiter wurde eine Schnittstelle zur "Google Search Appliance" implementiert. Dadurch lässt sich die hochwertige Suchtechnologie auch für das FAQ Portal nutzen.

Das ganze FAQ Portal ist für Suchmaschinen optimiert wodurch Kunden auch über die Google Websuche einfach auf die Sunrise Webseite geleitet werden.

Open Source

Das neue Sunrise FAQ Portal wurde auf Basis des Open Source CMS "Drupal" realisiert. Drupal bietet neben den unzähligen community Modulen, welche den Entwicklungsaufwand stark reduzieren, eine leistungsfähige, skalierbare und zukunftsichere Lösung auch für zukünftig geplante Erweiterungen der Plattform. Anpassungen und neue Entwicklungen aus dem Sunrise Projekt fliessen selbstredend zurück in die Community.

Zukunftssicher und ausbaufähig

Mit dem neuen FAQ Portal und der von der Webagentur zehnplus dazu entwickelten XML Schnittstelle hat Sunrise ein zukunftsfähiges, benutzerfreundliches und ausbaufähiges Instrument für den online Kundendienst erhalten. Damit kann Sunrise den ständig wachsenden und sich ändernden Supportbedürfnissen im umkämpften Schweizer Telekommunikationsmarkt begegnen.

Pressekontakt:

zehnplus GmbH

Sandro Feuillet / Patrick Vögeli

Telefon: 043 288 58 49

Internet: www.zehnplus.ch

E-Mail: info@zehnplus.ch

Adresse: Binzmühlestrasse 210, 8050 Zürich

Kategorie

IT & Software & Neue Medien

Source URL: <https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/webagentur-zehnplus-realisiert-neue-faq-plattform-fur-sunrise>