

The logo for PART COMMUNITY is displayed in white text on a yellow horizontal band. The word 'PART' is in a large, bold, sans-serif font, and 'COMMUNITY' is in a smaller, all-caps, sans-serif font directly below it. The background of the slide is a blue-tinted image of two hands shaking, with a yellow band across the top.

PART
COMMUNITY

TEIL 1
Live Online Support für
Komponenten und
Lieferantenteile
NTRglobal und CADENAS



Komponentenlieferant

SPIN-Bearing

Hersteller von Lagern

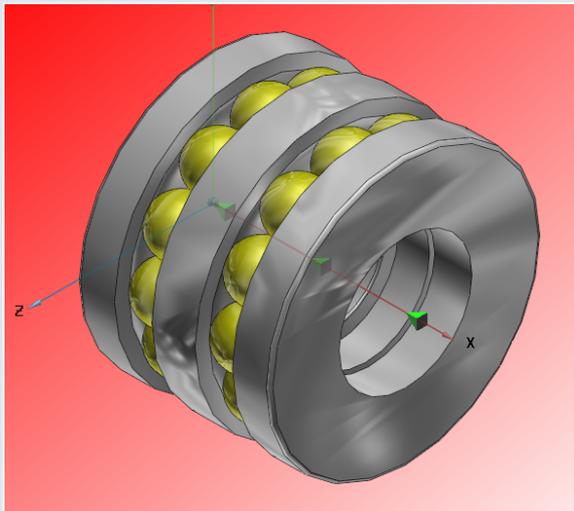
- Grosses Sortiment von Lagern
- Bekannt für Super-Service

Abnehmer

4Wheels

Automobil Produzent

- Hat ein Problem !
- Er weiss nicht welches Lager optimal für die neuen 4Wheels Modelle ist ?



Komponentenlieferant

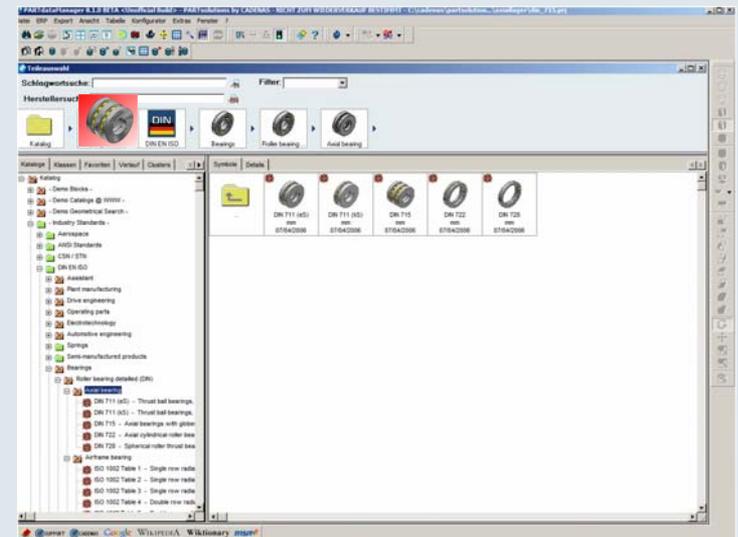
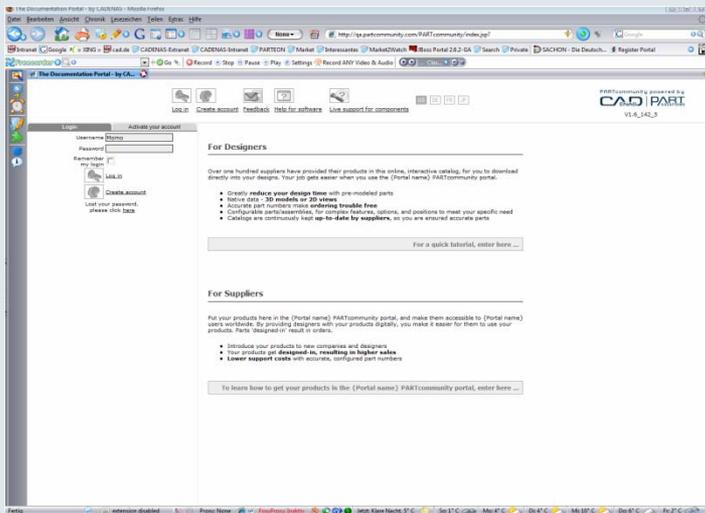
SPIN-Bearing

- Hat seinen Katalog mit eCATALOGsolutions erstellt und nutzt PARTcommunity und PARTsolutions zur Verbreitung und als Kundenservice

Abnehmer

4Wheels

- Nutzer von Teilemanagement PARTsolutions + Web Erweiterung PARTcommunity mit Hersteller spezifischen Informationen.



Komponentenlieferant

SPIN-Bearing

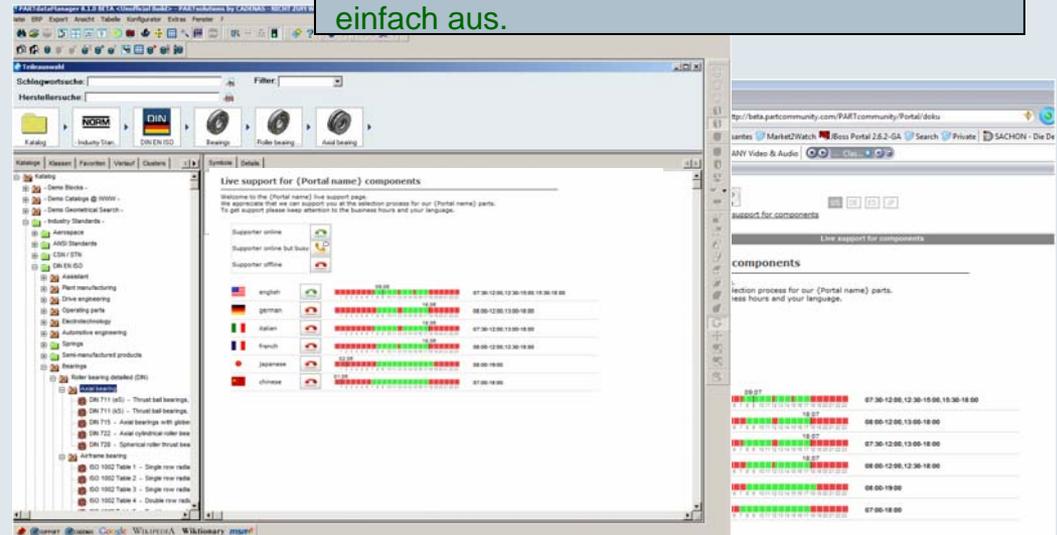
- SPIN-Bearing hat in den letzten Wochen den Vertrieb umgebaut und bietet jetzt Dank CADENAS einen neuen noch schnelleren Beratungs-Service:

→ Den **LIVE SUPPORT FÜR KOMPONENTEN** von CADENAS und NTR

Abnehmer

4Wheels

- Die 4Wheels Ingenieure haben von SPIN-Bearing erfahren, dass ein neuartiger Service angeboten wird.
 - Zusätzlich hat man auch in PARTsolutions und via Web gesehen das ein neuer Button zur Verfügung steht. Das sieht alles ziemlich einfach aus.



Komponentenlieferant

SPIN-Bearing

- SPIN-Bearing stellt den neuen Service in PARTsolutions und PARTcommunity integriert bereit.

Abnehmer

4Wheels

- Nachdem man den Live Online Support für Komponenten aufgerufen hat, kann man erkennen, dass man sich aktuell in den Geschäftszeiten befindet und zur Zeit ein englisch sprachiger Support zur Verfügung steht.

- SPIN-Bearing hat sich wieder mal größte Mühe bezüglich Kundenservice gegeben - für die 4Wheels Kollegen in anderen Ländern steht auch Support in anderen Sprachen zur Verfügung.

Live support for {Portal name} components

Welcome to the {Portal name} live support page.
We appreciate that we can support you at the selection process for our {Portal name} parts.
To get support please keep attention to the business hours and your language.

Supporter online	
Supporter online but busy	
Supporter offline	

Language	Supporter Status	Business Hours
english		07:30-12:00, 12:30-15:00, 15:30-18:00
german		08:00-12:00, 13:00-18:00
italian		07:30-12:00, 13:00-18:00
french		08:00-12:00, 12:30-18:00
japanese		08:00-19:00
chinese		07:00-18:00

Note: A green arrow points to the 'english' language selection button, which is currently active (green phone icon).

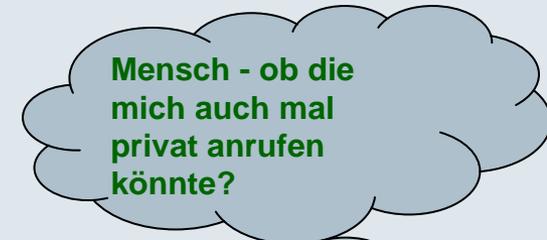
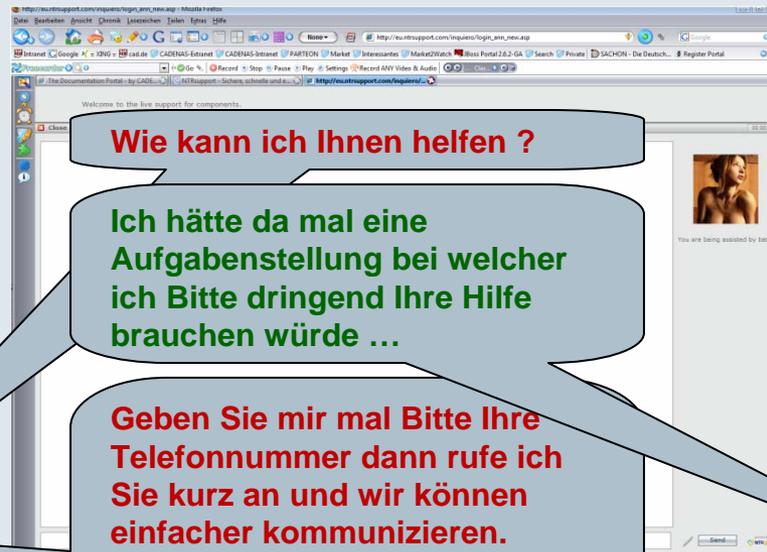
Komponentenlieferant

SPIN-Bearing
Frau Betty

Abnehmer

4Wheels
Herr Moby

- Nachdem der grüne Telefonhörer im Live Online Support für Komponenten Service geklickt wurde, beginnt die Kundenkommunikation zwischen SPIN und 4WHEELS in Form eines Chats.

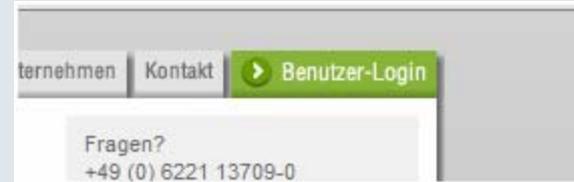


Frontend for Engineer / Taker of Component

<http://beta.partcommunity.com/PARTcommunity/Portal/doku>

Backend for Manufacturer / Maker of Component

www.ntrsupport.com/j.heimbach@cadenas.de

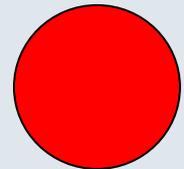
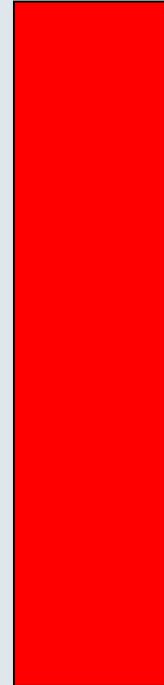


1. Login ENGLISH: betty

Password: betty234

2. Login GERMAN + ENGLISH: lilli

Password: lilli234



Komponentenlieferant

SPIN-Bearing Betty



Abnehmer

4Wheels Moby



Die weitere Kommunikation findet über **Voice and Video OIP** statt. Fr. Betty leitet ein **Desktop-Sharing** ein so dass Sie das Problem von Hr. Moby besser verstehen kann.

Gemeinsamer Desktop



Komponentenlieferant

SPIN-Bearing Betty

- Das freut mich.

- Ja gerne geh mal auf „Virtuelles Essen“

[http://www.virtualgifts4u.com/
sendfood.htm](http://www.virtualgifts4u.com/sendfood.htm)



Abnehmer

4Wheels Moby

- Super unser Problem ist gelöst.

- Jetzt bin ich 2 Stunden früher fertig geworden !
Hast Du Lust mit mir heute dafür Abendessen zu
gehen ?



- **Schnellere und bessere Hilfe/Unterstützung für den Kunden im Presales und Postsales Bereich**
- **Intensivere Kundenkommunikation hilft die Anforderung des Marktes früher zu erkennen und als einer der ersten zu reagieren**
- **Geringere Kosten für Kundenbesuche (keine Reisekosten – keine Reisezeit
→ Kosten-Einsparung)**
- **Mit gleicher Teamgröße kann mehr Beratung in kürzerer Zeit erfolgen**
- **Optimal für Globalisierung
Gute Lösung um schnell in neuen Regionen/ Ländern guten Service aufzubauen**
- **Ausbaufähige Lösung: Help Desk, CRM, Salesforce, ...**

