

HANDOUT

DIE CONNTAC KNOWLEDGE BASE ZENTRALE WISSENSQUELLE FÜR ENTRY UND MYPROVIDER



The Conntac Knowledge Base provides a central overview of customer situations before the service point. With the job number, service agents can view all relevant app data to provide targeted support and quickly identify problems.

VORGÄNGE

The process view offers a central overview of customer situations before the service point. With the job number, service agents can view all relevant app data to provide targeted support and quickly identify problems.

Elemente der Vorgangsansicht

1. Eingabefeld für die Vorgangsnummer:

© Screen: Conntac Mockup: Marcel / Adobe Stock

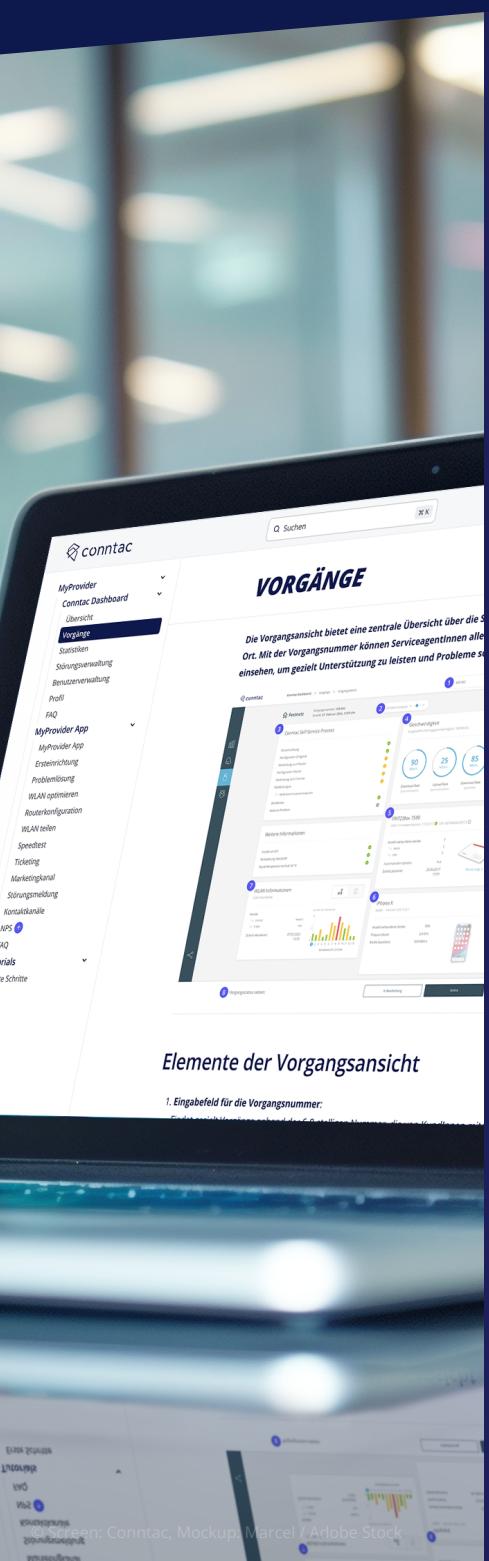
Auf dieser Seite

- Überblick
- Elemente der Vorgangsansicht
- Vorgangsliste
- Conntac-Self-Service Prozess & weitere Informationen
- Geschwindigkeit
- Routerkonfiguration
- Endgerätekonfiguration
- WLAN-Informationen
- Vorgänge bearbeiten
- Demo-Vorgangsnummern zum Ausprobieren

DIE CONNTAC KNOWLEDGE BASE

Die Conntac Knowledge Base ist der zentrale Wissenshub für das Conntac Dashboard und die Entry- oder MyProvider-App. Darüber hinaus bietet sie eine klare Übersicht über Ihre gebuchten Features – ergänzt um verständliche Anleitungen, Videos und FAQs.

ALLE
INFOS AN
EINEM ORT



WAS IST DIE KNOWLEDGE BASE?

Die Knowledge Base bündelt alle relevanten Informationen in einer strukturierten, leicht verständlichen Oberfläche – direkt angebunden an Ihr Dashboard, online und jederzeit verfügbar. Zudem ist die Knowledge Base eine stets aktuelle Informationsquelle, die sich an Ihrer tatsächlichen Konfiguration orientiert.

IN DER KNOWLEDGE BASE

IHRE LÖSUNGEN UND FEATURES AUF EINEN BLICK

Sie sehen transparent:

- Welche Lösungen Sie im Einsatz haben
- Welche Features gebucht sind
- Welche weiteren Funktionen verfügbar sind
- Direkte Links zu Ihrer App im App Store und Google Play Store

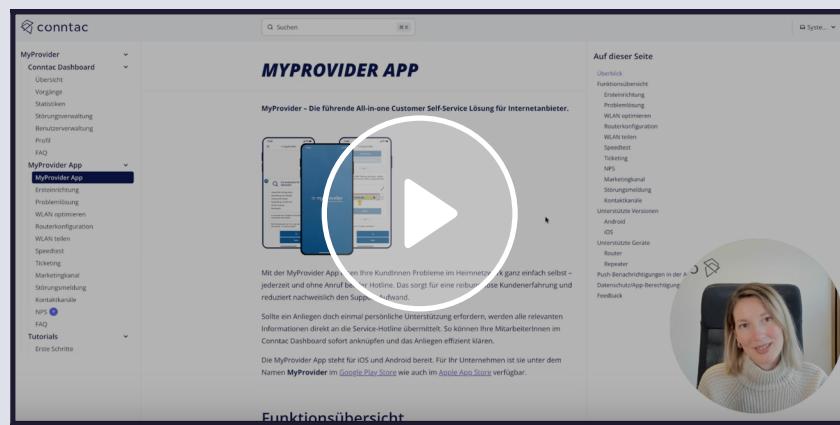
So ist jederzeit klar, was Bestandteil Ihrer Lösung ist.

Eine **zentrale Wissensquelle für Überblick, Nachschlagen und Onboarding**. Alle Informationen sind strukturiert aufbereitet und orientieren sich an Ihrer tatsächlichen Konfiguration. So steht jederzeit ein **einheitlicher, aktueller Wissensstand** zur Verfügung.

VERSTÄNDLICHE ANLEITUNGEN UND DOKUMENTATION

Alle Funktionen von App und Dashboard sind strukturiert erklärt:

- Schritt-für-Schritt-Anleitungen
- Kurze Videos
- Tutorials für neue NutzerInnen
- FAQs



The screenshot shows the Conntac Knowledge Base interface. On the left is a sidebar with various menu items like 'MyProvider', 'Dashboard', 'Übersicht', 'Vorgänge', 'Statistiken', 'Störungsverwaltung', 'Benutzerverwaltung', 'Profil', 'FAQ', 'MyProvider App', and 'Tutorials'. The main content area is titled 'MYPROVIDER APP' and features a large image of two smartphones displaying the app's interface. A white circle with a play button is overlaid on this image, suggesting a video tutorial. Below the image is a brief text about the app's purpose and how it reduces support tickets. To the right of the main content is a sidebar titled 'Auf dieser Seite' with a list of links including 'Übersicht', 'Funktionsübersicht', 'Ersteinstellung', 'Problemlösung', 'WLAN optimieren', 'Router-Konfiguration', 'WLAN Testen', 'Speedtest', 'Ticketing', 'Marketingkanal', 'Störungsmeldung', 'Kontaktkarte', 'FAQ', 'HO', and 'Tutorials'. At the bottom right is a circular profile picture of a woman.

© Conntac

WELCHEN MEHRWERT HABEN SIE ALS KUNDE?



Schneller Einstieg für
neue Mitarbeitende



Verlässliche Informati-
onen direkt im System



Weniger Abstimmung
und Rückfragen im Alltag



Klare Übersicht über Ihre
gebuchten Funktionen



FÜR WEN IST DIE KNOWLEDGE BASE BESONDERS HILFREICH?

MANAGEMENT UND PROJEKTVERANTWORTLICHE

- Überblick über Funktionsumfang
- Transparenz über Neuerungen

FÜR KLEINE
UND GROSSE
UNTERNEHMEN

SUPPORT- UND OPERATIVE TEAMS

- Nachschlagen im Alltag
- Sichere Nutzung von App und Dashboard
- Einfaches Onboarding neuer KollegInnen

WAS DIE KNOWLEDGE BASE BESONDERS MACHT

- Zentrale, gepflegte Plattform
- Inhalte orientieren sich an Ihrer Konfiguration
- Kombination aus Text, Video und klarer Struktur
- Direkt im Dashboard erreichbar
- Übersichtlich auch bei komplexeren Setups

Die Knowledge Base ist Teil Ihres Dashboards. Externe Zugriffe sind nur über gesicherte, anonymisierte Links möglich. So bleiben Ihre Informationen geschützt.

UNSER ANSATZ

Guter Service beginnt bei klaren Informationen. Die Knowledge Base unterstützt Sie dabei, Ihre Lösung eigenständig zu verstehen, einzuführen und im Alltag zu nutzen.



MEHR ERFAHREN