

## **Home Shopping Europe beantwortet Kundenfragen mit einem Klick**

**Home Shopping Europe stattet sein Service Center mit dem Customer-Relationship-Management-System UPLINE von MATRIX-Computer aus**

München, im Juni 2001- Was ist ein Halbedelstein? Mit welchem Mittel bekomme ich den Wasserfleck aus dem Teppich? In welcher Sendung wurde der praktische Rohrreiniger vorgestellt? Seit Anfang Juni werden diese Fragen im Service Center von Home Shopping Europe noch schneller und zuverlässiger beantwortet.

Deutschlands erfolgreichster Shoppingsender setzt ein neues Customer-Relationship-Management-System ein. Das System verarbeitet Kundenanfragen mit Hilfe des Application-Framework UPLINE von MATRIX-Computer.

„Die Zufriedenheit unserer Kunden und damit der Erfolg des Senders hängt wesentlich davon ab, wie schnell und gründlich Kundenanfragen beantwortet werden können“, sagt Bernd Finckh, Leiter des Service Centers. „Unser Anliegen war, mit zwei Mausklicks unter tausenden von möglichen Antworten die richtige heraus zu finden. Mit Upline haben wir ein Instrument, das diese Anforderung erfüllt. Jetzt beantworten wir jede Kundenanfrage sofort und reduzieren damit unsere Reaktionszeiten erheblich. So können wir den Kunden von Home Shopping Europe noch mehr Service rund um unsere Produkte bieten.“

In einer Wissensdatenbank speichert UPLINE alle Produkt- und Sendungsdaten. Gleichzeitig stellt es einen einheitlichen Applikationsrahmen für die Daten zur Verfügung. Das Programm ist in der Lage, komplexe Informationen dem Benutzer einfach und in graphisch ansprechender Form anzubieten. Der Service Center Agent greift innerhalb von zwei Mausklicks auf jede Information zu und erweitert sie laufend mit aktuellen Informationen über die gängigen Kundenprobleme.

MATRIX-Computer Individuelle Systemlösungen GmbH ([www.matrix-computer.com](http://www.matrix-computer.com)) wurde 1989 von Geschäftsführer Thorsten Engel gegründet. Von Beginn an ist das Unternehmen auf die Entwicklung von vielschichtiger Business-Software spezialisiert. MATRIX Computer entwickelt und betreut internationale Projekte in den Bereichen Automotive, Business Intelligence und Wissensmanagement. UPLINE ist auf allen Kontinenten in 42 Ländern im Einsatz.

**Anschrift:**

MATRIX-Computer Individuelle Systemlösungen GmbH  
Schwere-Reiter-Straße 35/2b  
80797 München  
Tel.: 089/ 9 22 99 68 -0  
Fax: 089/ 9 22 99 98 -0  
e-mail: [info@matrix-computer.com](mailto:info@matrix-computer.com)  
<http://www.matrix-computer.com>

**Pressekontakt:**

Bernhard Münkel  
[bm@matrix-computer.com](mailto:bm@matrix-computer.com)