



zelená vaší
ZÁKAZNICKÉ PÉČI



Multikanálový **HELPDESK**

Unikátní a přizpůsobivý

Zákazníci budou nadšeni rychlostí vaší péče.

Žádný zákaznický požadavek nezapadne. Všichni vědí, kdo co řeší.

MULTIKANÁLOVÁ PODPORA

Volbu komunikačního kanálu nechte na zákazníkovi. Všechny e-maily, telefony, chaty, FB Messenger vyřešíte pohodlně z jednoho místa.

VŠE V JEDNOM NÁSTROJI

Kompletní historie komunikace se zákazníkem v jednom vlákně. Zobrazíme i další informace z vašeho CRM.

RYCHLEJI A EFEKTIVNĚJI

Ušetříte průměrně 14 h/měs. pracovního času operátora. I díky tomu, že až 20 % e-mailů vyřeší helpdesk software bez obsluhy.



E-MAILY



HOVORY



MESSANGER



CHAT



Multikanálový
HELPDESK

Klíčové vlastnosti



Propojení s call centrem

Poznáte, kdo vám volá a co se s ním řeší. Zobrazí se komunikace se zákazníkem.



Automatizace zpracování

Roztřídění požadavků, automatické odpovědi, automatické uzavírání požadavků, kategorizace, šířky.



Rychlé odpovědi

Předpřipravené šablony odpovědi zákazníkům lze vložit na jeden klik. Možnost využít znalostní bázi.



Integrace s dalšími systémy

Díky API propojíte Helpdesk s CRM nebo ERP systémem, e-shopem, objednávkovým systémem.



Priority

Priority pomáhají řešit požadavky na základě určení úrovně důležitosti.



Sledování času

Umožňuje řešitelům zaznamenat čas, který tráví vyřizováním požadavku. Výkazy práce využijete i pro fakturaci.



Reporty a analýzy

Pro optimalizaci vaší podpory využijete např. vývoj počtu požadavků, plnění SLA, vyřizené požadavky dle řešitelů, ...



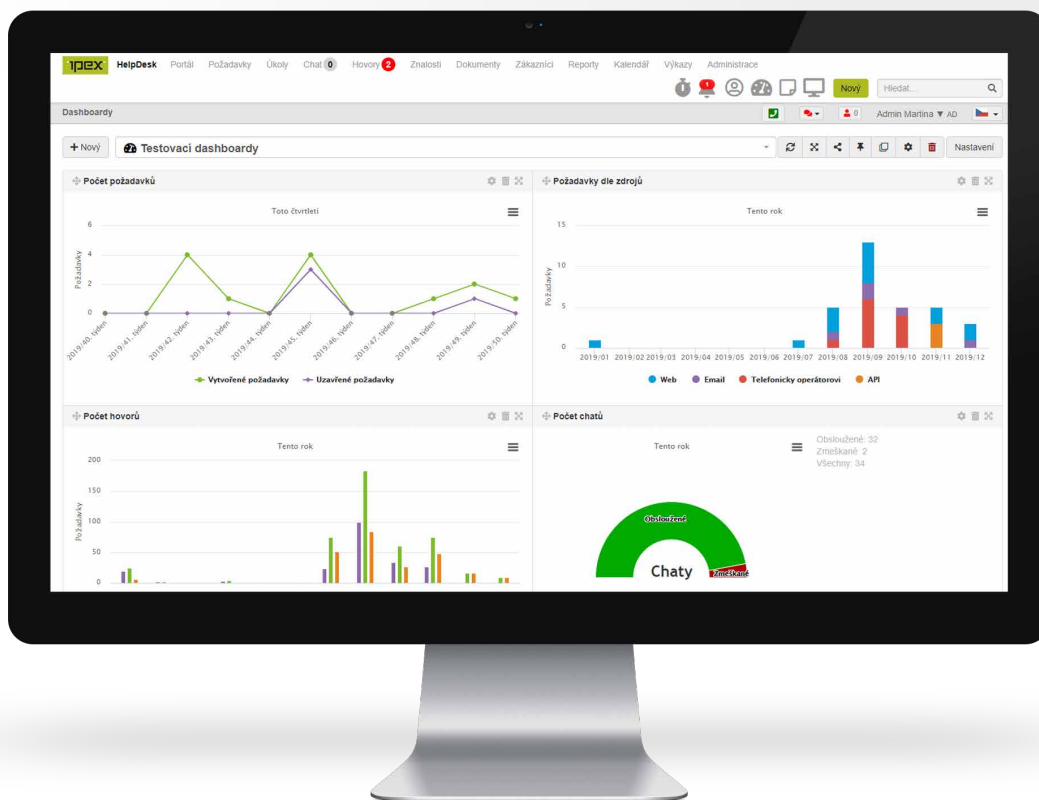
Hodnocení spokojenosti

Po uzavření požadavku (=vyřešení) odchází email s žádostí o hodnocení.



Webová a mobilní aplikace

K helpdeskovému nástroji se uživatelé přihlásí přes webové rozhraní nebo ve svém mobilním zařízení.



Helpdesk využívá
100+ společností
2 000+ operátorů



IPEX a.s. T 844 844 000 E info@ipex.cz W www.ipex.cz

OBJEDNEJTE SI
online ukázkou
(naskenujte QR kód)



www.ipex.cz/on-line-predvedeni-produktu/