



VOIPEX HELPDESK podpoří vás i vaše zákazníky

Služba „VOIPEX helpdesk“ je online nástrojem pro správu požadavků zákazníků nebo zaměstnanců (interní požadavky). Všechny nové požadavky obdrží číslo – ticket a jsou shromažďovány na jednom místě ve standardizované podobě. Zdrojem požadavků mohou být různé komunikační kanály: e-mail, webový formulář, telefonát nebo chat.

Požadavky jsou přiděleny k vyřízení buď na konkrétního operátora, nebo čekají na vyřízení jakýmkoliv operátorem. Požadavky je možné třídit do služeb (kategorií) podle typu požadavku (např. objednávky, technické dotazy, reklamace, ...).

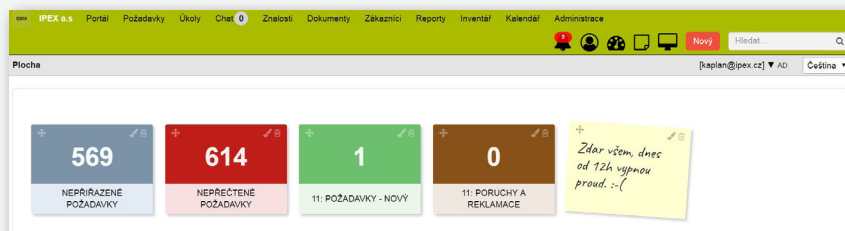
Při řešení požadavku vidí obsluha (operátoři) helpdesku historii komunikace se zákazníkem. K požadavkům je možné zapisovat interní komentář, který zákazník nevidí. Rozpracované požadavky je možné předávat mezi jednotlivými operátory. Operátoři mohou využívat šablony odpovědí nebo znalostní bázi.

Zdroje příchozích požadavků

- > e-mail
- > webový formulář přes API
- > zákaznický portál
- > telefonát
- > chat
- > manuálně v aplikaci přes web nebo mobil

Nástěnka helpdesku

Rychlý úvodní přehled nad helpdeskem – zobrazuje skupiny, které si zvolíte, nebo informace pro uživatele (operátory).



Modelový způsob zpracování požadavku

- příchod požadavku do firmy nebo ruční zápis požadavku zaměstnancem
- automatická předdefinovaná odpověď zadavateli podle obsahu (např. objednávka) nebo způsobu příchodu požadavku
- čekání na převzetí požadavku operátorem – **stav Ve frontě**
- řešení požadavku operátorem – **stav V řešení**
- odeslání odpovědi zadavateli a čekání na jeho reakci – **stav Čekání na odpověď**
- vyřešení požadavku operátorem a uzavření požadavku – **stav Uzavřeno**

Přehled požadavků

Vzhled přehledu lze přizpůsobit individuálně, pro všechny uživatele nebo pro vybranou skupinu operátorů

Předmět ID	Zadavatel Vloženo	Služba Stav	Operátor Štítky (požadavky)	První odpověď Priorita
Přijetí objednávky č. e-mail07/09/17 REQ-000279	[noreply@gunnex.com] 12:09	DEN Ve frontě	—	21:52 Běžná
parkování Štefánikova REQ-000094 1	[svozilova@ipex.cz] 17. 8. 2017 13:41	DEN V řešení	Lukas Vyslouzil	-96:57 Urgent
Chyba synchronizace faktur do SugarCRM TIC-000251 1	robot 18. 8. 2017 16:45	DEN Ve frontě	—	-85:53 Urgent
krásný nový prostor pro maturitní ples TIC-000252 1	[northick88@gmail.com] 18. 8. 2017 16:45	DEN Ve frontě	—	-85:53 Urgent

Automatizace zpracování požadavku

- roztřídění požadavku do Služby (kategorie) dle klíčového slova
- přiřazení priority požadavku podle typu zákazníka (doména v e-mailové adrese)
- nastavení SLA dle priority nebo dle zdroje (zákaznický portál, e-mail, telefon)
- automatický výběr šablony a odeslání odpovědi dle klíčového slova v předmětu nebo těle zprávy (např. reklamace, objednávka, ...)
- přiřazení požadavku konkrétnímu operátorovi (např. podle přiděleného obchodníka)

E-mailová odpověď na požadavek

operátor si manuálně převezme požadavek k řešení

služba [kategorie] požadavku

zdroj příchodu požadavku

jméno zadavatele (pokud je e-mailová adresa uložena v kontaktech, objeví se konkrétní jméno/ firma)

předpřipravené šablony odpovědí dle typu požadavku

Telefonický požadavek

Hovory

Miloš Rozmánek ▼ AD Ceština

Hovory | Moje historie

Miloš Test 77777726

Stav hovoru **Ukončený**
Datum 29.09.2017 16:48

Zpracováno

Vazba na požadavky
Pickup - test Miloš Rozmánek 29.09.2017 16:52

Existující požadavek | Nový požadavek

Vazba na uživatele
Vybraný uživatel:
Miloš Test
rozmanekmilos@gmail.com

Vybrat jiného uživatele | Zrušit vazbu

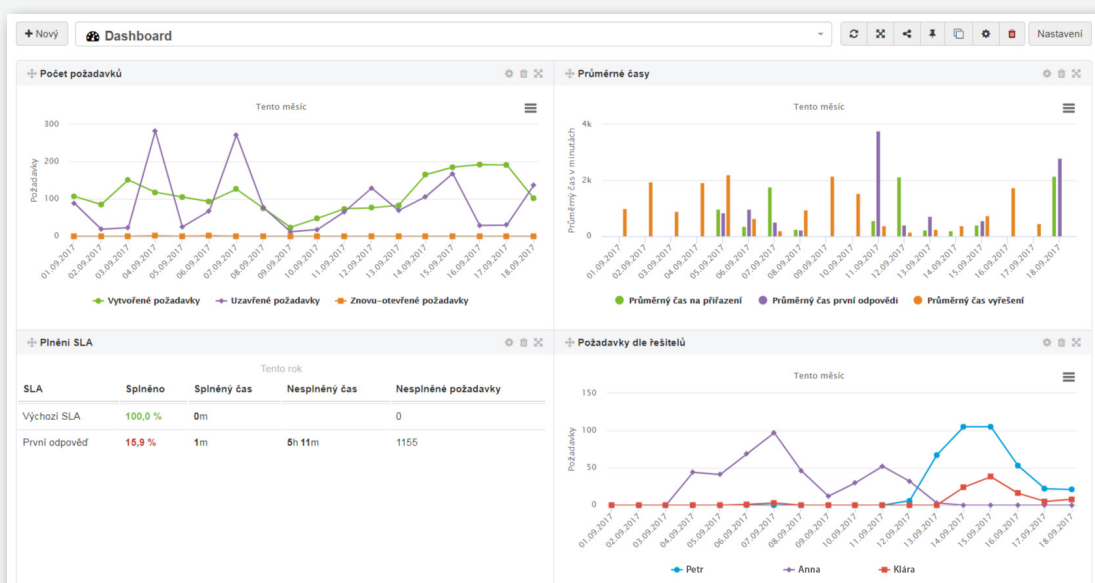
Poznámka
Poznámka k hovoru

1

Dashboard a statistiky

Dashboard je konfigurovatelný panel se statistickým vyhodnocením požadavků a úspěšnosti jejich řešení. Typické příklady použití:

- plnění SLA (např. první odpověď, celková doba k vyřešení požadavku, ...)
- vývoj počtu požadavků v čase a průměr za jednotlivé dny v týdnu
- počet vyřízených požadavků dle operátorů



Měření spokojenosti s vyřešením požadavku

- po uzavření požadavku (= vyřešení) odchází na zadavatele email s žádostí o hodnocení operátora
- průměrné hodnocení lze spočítat na operátora, na skupinu operátorů (výběr z operátorů) nebo na službu (kategorii požadavku)

