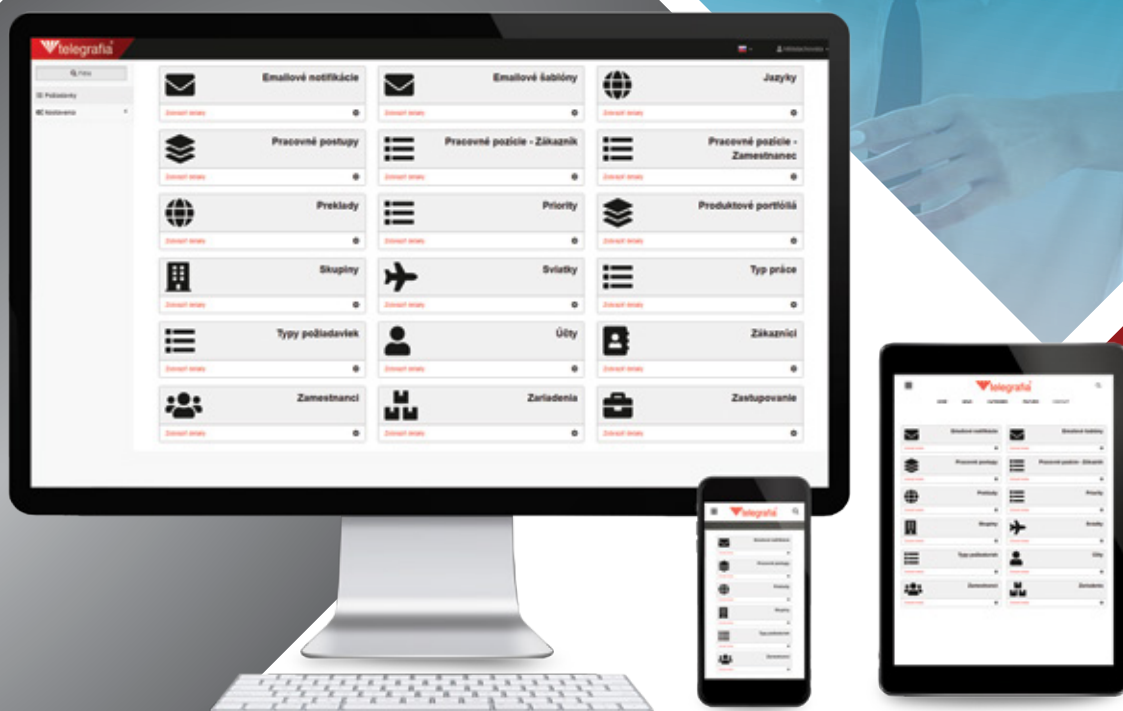


HelpDesk

Efektívne riadenie a správa požiadaviek



HelpDesk je moderná **webová aplikácia zákazníckej podpory** určená na profesionálnu správu a riadenie požiadaviek. Jednoduchou a zrozumiteľnou formou poskytuje úplný prehľad o všetkých evidovaných požiadavkách zákazníkom aj zamestnancom v reálnom čase, umožňuje sledovať priebeh ich spracovania a plnenie termínov, čím výrazne napomáha dosiahnuť prvotriedny zákaznícky servis.

Okrem **základných funkcií** pre správu požiadaviek aplikácia **HelpDesk** ponúka používateľom **množstvo pokročilých funkcií** a individuálnych a detailných nastavení, vďaka ktorým si môžete aplikáciu nastaviť v mnohých smeroch presne podľa vnútrofirmych potrieb.

Aplikácia HelpDesk funguje samostatne, alebo môže byť prepojená na Váš informačný systém alebo CRM systém.

Profesionálna aplikácia pre prvotriedny zákaznícky servis



Základné funkcie

- Vytvorenie a správa požiadaviek
- Evidencia reklamačných požiadaviek
- Priradenie požiadavky osobe zodpovednej z a jej plnenie
- Odsúhlasenie rozsahu požiadavky, alebo navrhovaného rozpočtu
- Rýchle a jednoduché vyhľadávanie požiadaviek
- Pokročilé filtrovanie požiadaviek
- Komunikácia so zákazníkom cez chat
- Konzultácie medzi zamestnancami v rámci internej komunikácie
- Priloženie dokumentácie k požiadavke v rôznych formátoch – výkresy, fotografie, a pod.
- Nastavenie používateľských oprávnení podľa zodpovedností pracovnej pozície
- Možnosť zohľadňovania kalendára (sviatky, pracovné voľno)
- Prehľadná história každej požiadavky (vrátane dátumu a osoby, ktorá zmenu vykonala)
- Sledovanie priebehu realizácie požiadavky v čase a nákladoch

Moderné riešenie v starostlivosti o zákazníka



Pokročilé funkcie



Jednoduchosť a dostupnosť kedykoľvek a kdekoľvek

- o Jednoduchá na používanie vďaka prehľadnému webovému rozhraniu
- o Dostupná prostredníctvom webového klienta na desktope, tablete a mobilnom telefóne
- o Bez nutnosti inštalácie systému na vlastný počítač, alebo server
- o Dostupná v rôznych jazykových verziách (s možnosťou konfigurácie ďalších jazykov)



Prepojitelnosť s informačným systémom

- o Funguje samostatne, ale môžete ju prepojiť na svoj informačný systém alebo CRM.
- o V prípade prepojenia s ERP systémom sa pri zadávaní novej požiadavky údaje načítavajú priamo z IS (kontakt, údaje z predajnej objednávky, a pod.)



Optimalizácia spracovania požiadaviek

- o Nastavenie dohodnutých zmluvných / zákazníckych cenových podmienok pre stanovenie návrhu ceny požiadavky
- o Vytvorenie návrhu ceny pre riešenie konkrétnej požiadavky
- o Schvaľovanie navrhovaného rozpočtu požiadavky
- o Notifikácie o prípadných zmenách v dohodnutom rozpočte požiadavky



Pokročilé funkcie

- o Automatické nastavenie termínov v súlade s podmienkami SLA
- o Priorizovanie požiadaviek od zákazníkov v súlade s podmienkami SLA
- o Definovanie zastupovania a delegovanie požiadavky počas dovolenky a PN



Prehľadnosť a konfigurovateľnosť

- o Nastavenie prístupových práv pre každého používateľa na základe pracovnej pozície
- o Prehľadné zobrazenie o všetkých požiadavkách, za ktoré je používateľ zodpovedný
- o Prispôsobenie aplikácie používateľa-manažéra vlastným potrebám:
 - emailové šablóny
 - pracovné postupy
 - preklady
 - typy požiadaviek
 - zákazníkov
 - spravovať zastupovanie



E-mailová notifikácia

- o Upozornenie formou e-mailovej správy o každej zmene, s priamym odkazom na súvisiacu požiadavku
- o Rôzne druhy šablón e-mailovej notifikácie
 - pri zmene stavu požiadavky
 - pri zmene akéhokoľvek poľa na požiadavke (napr. priorita, kontaktná osoba)
 - pri novom príspevku v diskusii
- o Možnosť definovať rôzne šablóny e-mailov pre zákazníka, operátora podpory, pre manažéra a pod.

Udržujte zákazníkov spokojných vďaka rýchlej odozve a kvalitnému plneniu jeho požiadaviek





Telegrafia a.s.
Lomená 7, 040 01 Košice

kkleinova@telegrafia.sk
www.telegrafia.sk/erp