



CENTRÁLNÍ MOZEK FIRMY

www.qi.cz
info@qi.cz

SLUŽBY

QI HELPDESK

MODUL QI HELPDESK

„Naslouchejte svým zákazníkům“

PROČ SI MODUL POŘÍDIT:

- Zajišťuje rychlé a přesné vyřízení veškerých požadavků.
- Kompletně dokumentuje každou připomínku, komunikaci se zákazníky tak budete mít pod kontrolou.
- Ušetříte náklady i čas za provoz a administrativu.
- Zefektivní práci Vašich zaměstnanců: vygeneruje úkoly, které jsou pro splnění požadavku třeba.
- Je uživatelsky vstřícný.
- Výhodné je jeho propojení s moduly E-komunikace a QI Portál.

Zajišťujete pro své zákazníky dostatečnou podporu?

Vyřizujete jejich požadavky bez průtahů?

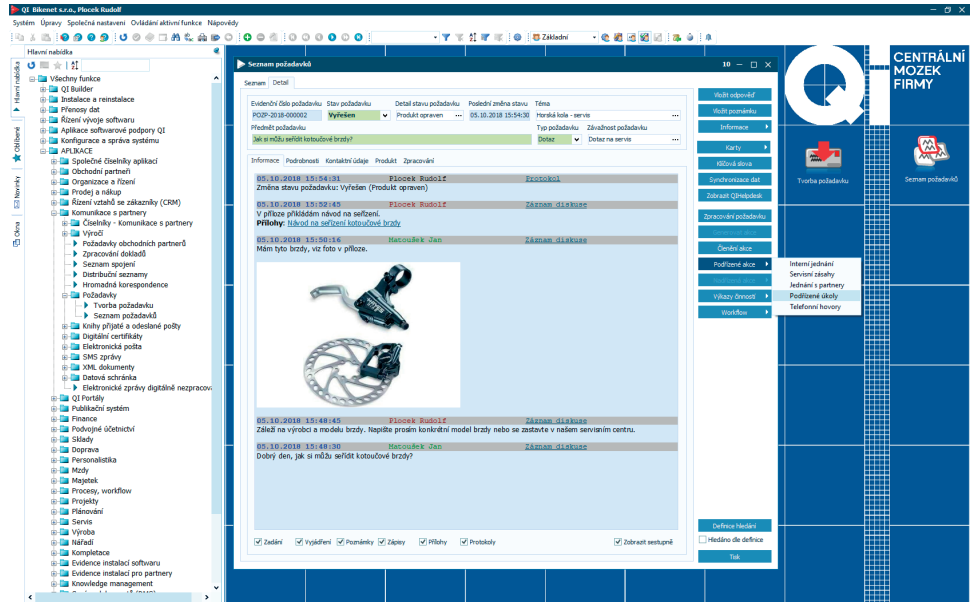
Máte pořádek v evidenci zákaznických žádostí?

ŘÍZENÍ FIRMY	OBCHOD A CRM	VÝROBA	SLUŽBY	EKONOMIKA	QI PLATFORMA
PERSONALISTIKA A DOCHÁZKA	CRM A MARKETING	TPV A KALKULACE	SERVIS A ÚDRŽBA	FINANCE	QI BUILDER
ORGANIZACE A ŘÍZENÍ	PRODEJ A NÁKUP	PLÁNOVÁNÍ VÝROBY A APS	QI HELPDESK	MZDY	SYSTÉMOVÉ FUNKCE
PROCESY A WORKFLOW	QI SHOP	ŘÍZENÍ VÝROBY	SPRÁVA NEMOVITOSTÍ	MAJETEK	E-KOMUNIKACE
DMS	POKLADNÍ PRODEJ	NÁRADÍ	VODÁRENSTVÍ	ÚČETNICTVÍ	QI PORTÁL
PROJEKTY	SKLADY	KVALITA	DOPRAVA	BI	QI MOBILE

„Aplikováním QI Helpdesk jsme zrychlili, zefektivnili a zjednodušili komunikaci se zákazníky. A nejdůležitější je, že naši klienti to cítí stejně. Bez tohoto modulu v podstatě nelze poskytovat kvalitní služby.“

Ing. Jaroslav Plaček, jednatel společnosti M.I.S.S.

Stálý zákazník je nejlepší vizitkou každé společnosti. Proto se firmy snaží vycházet svým klientům vstříc – například prostřednictvím různých platforem, které zajišťují zákaznickou podporu. Modul QI Helpdesk informačního systému QI maximálně urychlí a zefektivní vyřizování veškerých on-line požadavků: automaticky je zaeviduje a zpracuje. Reklamacce vyřešíte přehledně a pohodlně. S QI Helpdeskem budou Vaši klienti vědět, že si jich vážíte.



Komu se QI Helpdesk hodí?

Modul je vhodný pro všechny typy firem. Můžete ho nasadit v rámci celé společnosti, ale také například jen pro určité prodejní sítě, regiony nebo produkty. Výrazně usnadní a zpřehlední práci všem zaměstnancům, kteří poskytují podporu zákazníkům.

Jak QI Helpdesk pomáhá?

1 Přispívá k plynulému řešení zákaznických požadavků

Modul poskytuje on-line podporu pro zákazníky. Ti mohou žádosti zadávat buď přímo do QI, nebo prostřednictvím webové aplikace. Veškeré dotazy, objednávk, reklamacce, opravy, úpravy a další požadavky či připomínky jsou evidovány a dostanou se ihned k zodpovědné osobě.

2 Poskytuje zpětnou vazbu k Vaším službám i produktům

Od okamžiku, kdy zákazník požadavek zadává, může sledovat jeho cestu k vyřízení. Kompletní historie zůstává uchována i do budoucna, proto je možné vyhodnocovat celou činnost oddělení podpory. QI Helpdesk tak přináší do firmy cenné informace o produktech, obchodních partnerech a vlastních zaměstnancích i důležitou zpětnou vazbu od zákazníků. Navíc snadno zjistíte, které požadavky se nejčastěji opakují.

3 Odpadají starosti s dalšími instalacemi

QI Helpdesk plně využívá základu, který je v QI, proto se nemusíte starat o další administraci. Také odpadají náklady na školení, stačí, že Vaši zaměstnanci umějí ovládat uživatelské rozhraní QI. Ušetříte i za ostatní instalace – nástroj můžete spustit přímo přes webový prohlížeč. Modul lze zároveň využít samostatně, není totiž na provozu QI závislý.

4 Naplňuje vyřízení požadavku

Z formuláře požadavku je možné přímo generovat úkoly, procesy a akce v návaznosti na osvědčené firemní

postupy. Vyřizování žádostí je tak dopředu naplánované, což umožňuje zaměstnancům při práci postupovat efektivně. K požadavku lze připojit telefonát, poznámky nebo jakýkoli soubor.

5 Má přehledné ovládání

QI Helpdesk nabízí přívětivé rozhraní jak pro Vaše zákazníky, tak pro zaměstnance. Jeho uspořádání je přehledné a zapadá do koncepce informačního systému. Design si můžete vybrat přesně podle Vašich představ.

6 Informuje Vaše zákazníky

Návaznost QI Helpdesku na ostatní moduly Vás podpoří i při dalších aktivitách. Propojení s E-komunikací zajistí zákazníkům přísun informací: e-mailem či SMS dostanou zprávu o stavu řešení svého požadavku nebo tipy na akční zboží a další novinky. QI Helpdesk je součástí externí aplikace QI Portál, která umožňuje komplexní webovou prezentaci firmy na internetu.