



# CENTRÁLNY MOZOG FIRMY

www.qi.sk  
info@qi.sk

SLUŽBY

QI HELPDESK

# MODUL QI HELPDESK

## „Naslúchajte svojim zákazníkom“

PREČO SI MODUL ZAKÚPIŤ:

- Zabezpečí rýchle a presné vybavenie všetkých požiadaviek.
- Kompletne dokumentuje každú pripomienku, komunikáciu so zákazníkmi budete mať pod kontrolou.
- Ušetríte náklady aj čas za prevádzku a administratívu.
- Zefektívni prácu Vašich zamestnancov: vygeneruje úlohy, ktoré sú pre splnenie požiadaviek potrebné.
- Je užívateľsky príjemný.
- Výhodné je jeho prepojenie s modulmi E-komunikácia a QI Portál.

Zabezpečujete pre svojich zákazníkov dostatočnú podporu?

Vybavujete ich požiadavky bez prieťahov?

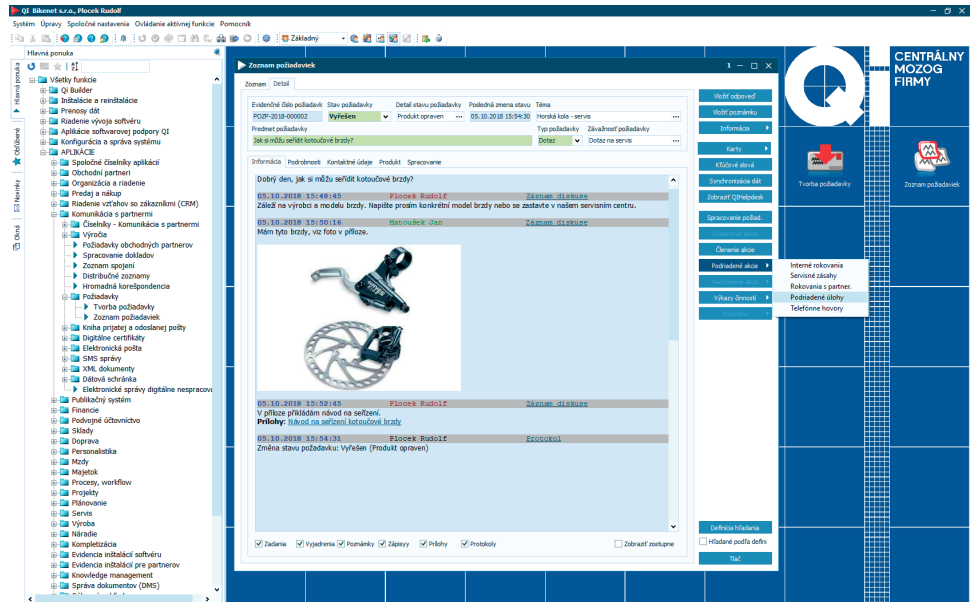
Máte poriadok v evidencii zákaznických žiadostí?

RIADENIE FIRMY	OBCHOD A CRM	VÝROBA	SLUŽBY	EKONOMIKA	QI PLATFORMA
PERSONALISTIKA A DOCHÁDZKA	CRM A MARKETING	TPV A KALKULÁCIE	SERVIS A ÚDRŽBA	FINANCIE	QI BUILDER
ORGANIZÁCIA A RIADENIE	PREDAJ A NÁKUP	PLÁNOVANIE VÝROBY A AFS	QI HELPDESK	MZDY	SYSTÉMOVÉ FUNKCIE
PROCESY A WORKFLOW	QI SHOP	RIADENIE VÝROBY	SPRÁVA NEHNUTELNOSTÍ	MAJETOK	E-KOMUNIKÁCIA
DMS	POKLADNIČNÝ PREDAJ	NÁRADIE	VODÁRENSTVO	ÚČTOVNÍCTVO	QI PORTÁL
PROJEKTY	SKLADY	KVALITA	DOPRAVA	BI	QI MOBILE

„Aplikovaním QI Helpdesku sme urýchlili, zefektívnila a zjednodušili komunikáciu so zákazníkmi. A najdôležitejšie je, že naši klienti to cítia rovnako. Bez tohto modulu v podstate nie je možné poskytovať kvalitné služby.“

Ing. Jaroslav Plaček, konateľ spoločnosti M.I.S.S.

Stály zákazník je najlepšou vizitkou každej spoločnosti. Preto sa firmy snažia vychádzať svojim klientom v ústrety – napríklad prostredníctvom rôznych platforiem, ktoré zabezpečujú zákaznícku podporu. Modul QI Helpdesk informačného systému QI maximálne urýchli a zefektívni vybavovanie všetkých on-line požiadaviek: automaticky ich zaeviduje a spracuje. Reklamácie vyriešite prehľadne a pohodlne. S QI Helpdeskom budú Vaši klienti vedieť, že si ich vážite.



## Pre koho je QI Helpdesk vhodný?

Modul je vhodný pre všetky typy firiem. Môžete ho nasadiť v rámci celej spoločnosti, ale tiež napríklad len pre určité predajné siete, regióny alebo produkty. Výrazne uľahčí a sprehľadní prácu všetkým zamestnancom, ktorí poskytujú podporu zákazníkom.

## Ako QI Helpdesk pomáha?

**1** Prispieva k plynulému riešeniu zákazníckych požiadaviek

Modul poskytuje on-line podporu pre zákazníkov. Tí môžu žiadosti zadávať buď priamo do QI, alebo prostredníctvom webovej aplikácie. Všetky dotazy, objednávky, reklamácie, opravy, úpravy a ďalšie požiadavky či pripomienky sa evidujú a dostanú sa ihneď k zodpovednej osobe.

**2** Poskytuje spätnú väzbu k Vaším službám aj produktom

Od okamihu, kedy zákazník zadá požiadavku, môže sledovať jej cestu k vyriešeniu. Komplexná história zostáva uchovaná aj do budúcnosti, preto je možné vyhodnocovať celú činnosť oddelenia podpory. QI Helpdesk teda prináša do firmy cenné informácie o produktoch, obchodných partneroch a vlastných zamestnancoch aj dôležitú spätnú väzbu od zákazníkov. Navyše jednoducho zistíte, ktoré požiadavky sa najčastejšie opakujú.

**3** Odpadajú starosti s ďalšími inštaláciami

QI Helpdesk plne využíva základ, ktorý je v QI, preto sa nemusíte starať o ďalšiu administráciu. Taktiež odpadajú náklady na školenia, stačí, že Vaši zamestnanci vedia ovládať užívateľské rozhranie QI. Ušetríte aj za ostatné inštalácie – nástroj môžete spustiť priamo cez webový prehliadač. Modul možno zároveň využiť samostatne, nie je totiž na závislý na prevádzke QI.

**4** Naplánuje vybavenie požiadavky

Z formulára požiadavky je možné priamo generovať úlohy, procesy a akcie v nadväznosti na osvedčené firemné

postupy. Vybavovanie žiadostí je teda dopredu naplánované, čo umožňuje zamestnancom pri práci postupovať efektívne. K požiadavke možno pripojiť telefonát, poznámky alebo akýkoľvek súbor.

**5** Má prehľadné ovládanie

QI Helpdesk ponúka priateľivé rozhranie nielen pre Vašich zákazníkov, ale aj pre zamestnancov. Jeho usporiadanie je prehľadné a zapadá do koncepcie informačného systému. Dizajn si môžete vybrať presne podľa Vašich predstáv.

**6** Informuje Vašich zákazníkov

Nadväznosť QI Helpdesku na ostatné moduly Vás podporí aj pri ďalších aktivitách. Prepojenie s E-komunikáciou zabezpečí zákazníkovi prístup informácií: e-mailom či SMS dostanú správu o stave riešenia svojej požiadavky alebo tipy na akčný tovar a ďalšie novinky. QI Helpdesk je súčasťou externej aplikácie QI Portál, ktorá umožňuje komplexnú webovú prezentáciu firmy na internete.