



CENTRÁLNÍ
MOZEK
FIRMY

MODUL

QI HELPDESK

„Naslouchejte svým zákazníkům“

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. Také **reklamace vyřešíte přehledně a pohodlně**. S QI Helpdeskem budou vaši klienti vědět, že si jich vážíte.

Co modul umí:

- sbírat a třídit požadavky od zákazníků a partnerů v rámci on-line podpory,
- zachytit diskusi ke každému podnětu včetně přenosu souborových příloh,
- vyhodnotit náklady či výnosy na zpracování požadavků,
- odbavit požadavky pouze v QI bez nutnosti webové administrace,
- vyřešit požadavek pomocí úkolů/procesů, které jsou součástí QI,
- fungovat v rámci internetového obchodu QI Shopu a publikačního systému QI Publish.

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.



V čem vám modul nejvíce pomůže?

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, objednávky, reklamace, opravy, úpravy a další požadavky či připomínky jsou evidovány a dostanou se ihned k zodpovědné osobě.

2 Poskytuje zpětnou vazbu k vašim 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 Ušetříte náklady i čas

QI Helpdesk plně využívá základu, který je v QI, proto se nemusíte starat o další administraci. Také odpadájí 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 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.

SLUŽBY

SERVIS
A ÚDRŽBA

QI HELPDESK

SPRÁVA
NEMOVITOSTÍ

DOPRAVA

„Aplikováním QI Helpdesku 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.