



CENTRÁLNY
MOZOG
FIRMY

Čo modul dokáže:

- zbierať a triediť požiadavky od zákazníkov a partnerov v rámci on-line podpory,
- zaznamenať diskusiu ku každému podnetu vrátane prenosu súborových príloh,
- vyhodnotiť náklady či výnosy na spracovanie požiadaviek,
- vybaviť požiadavky iba v QI bez nutnosti webovej administrácie,
- vyriešiť požiadavku pomocou úloh/procesov, ktoré sú súčasťou QI,
- fungovať v rámci internetového obchodu QI Shopu a publikačného systému QI Publish.

MODUL

QI HELPDESK

„Načúvajte svojim zákazníkom“

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 zrýchli a zefektívni vybavovanie všetkých on-line požiadaviek**: automaticky ich zaeviduje a spracuje. Tiež **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 aj napríklad len pre určité predajné siete, regióny alebo produkty. Výrazne uľahčí a sprehľadní prácu **všetkým zamestnancom**, ktorí poskytujú podporu zákazníkom.



V čom vám modul najviac pomôže?

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 sú evidované a dostanú sa ihneď k zodpovednej osobe.

2 Poskytuje spätnú väzbu na vaše služby aj produkty

Od okamžiku, kedy zákazník zadá požiadavku, môže sledovať jej cestu k vybaveniu. Kompletná 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 ľahko zistíte, ktoré požiadavky sa najčastejšie opakujú.

3 Ušetríte náklady i čas

QI Helpdesk plne využíva základ, ktorý je v QI, preto sa nemusíte starať o ďalšiu administratívu. Taktiež odpadajú náklady na školenia, stačí, že vaši zamestnanci vedú ovládať užívateľské rozhranie QI. Ušetríte aj za ostatné inštalácie – nástroj môžete spustiť priamo cez webový prehliadač. Modul možno zároveň využiť samostatne, nie je totiž 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 prívetivé rozhranie nielen pre vašich zákazníkov, ale aj 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 zákazníkom 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.

SLUŽBY

SERVIS
A ÚDRŽBA

QI HELPDESK

SPRÁVA
NEHNUTELNOSTÍ

DOPRAVA

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

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