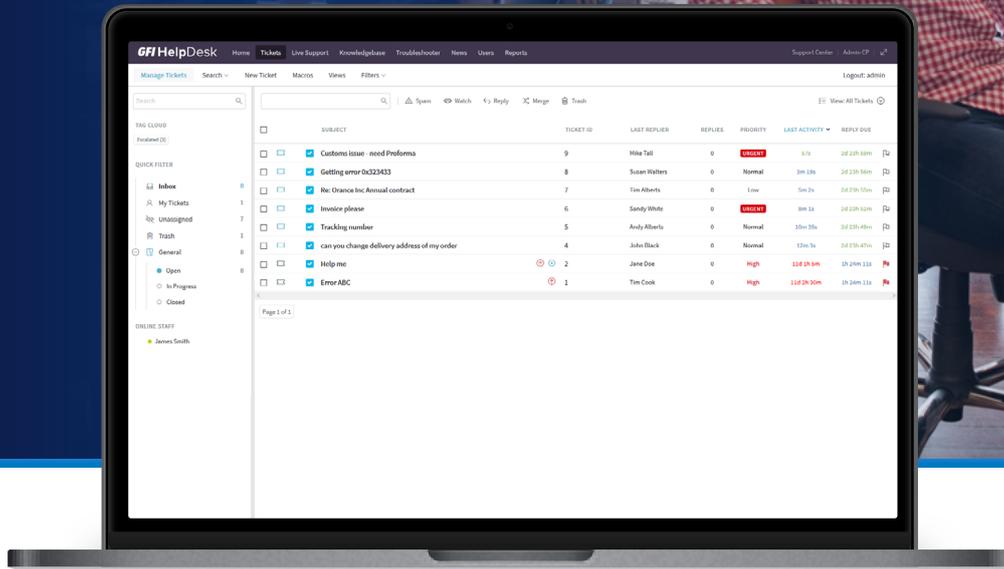


DATENBLATT



HelpDesk



## Support-Tickets, Wissensdatenbank und Chat in einer integrierten Helpdesk-Lösung

- ✓ Verwalten Sie Kundenfragen und den Kundendienst einfacher
- ✓ Sehen Sie sich auf einen Blick das vollständige Bild der Aktivitäten Ihres Kunden an
- ✓ Gehen Sie über das typische Helpdesk hinaus

Unternehmen wachsen schnell aus dem Kundendienst heraus, basierend auf gemeinsam genutzten Postfächern wie [support@company.com](mailto:support@company.com).

Freigegebene Postfächer haben negative Auswirkungen auf die Reaktionsfähigkeit, Produktivität und Bearbeitungszeit des Teams zur Unterstützung von Anfragen.

Mit einer Helpdesk-Lösung werden Kundenanfragen zeitnah organisiert bearbeitet.

Erfahren Sie mehr unter [www.gfi.com/helpdesk](http://www.gfi.com/helpdesk)

### Verwalten Sie Kundenfragen und den Kundendienst einfacher

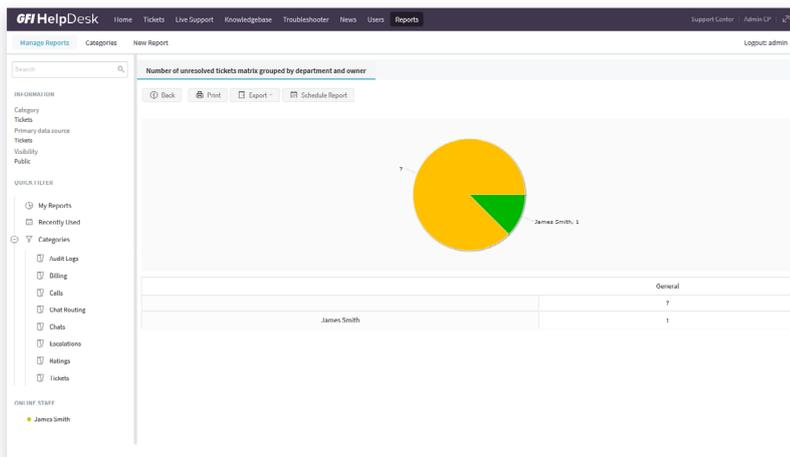
GFI HelpDesk ist eine selbst gehostete Service Desk-Software, die Supportfunktionen konsolidiert und integriert.

- Kunden können Tickets einfach per E-Mail, Chat oder anderen Anwendungen protokollieren und verfolgen, um zu wissen, dass sie angesprochen werden.
- Die Mitarbeiter können Kundendienst-Tickets anzeigen, erstellen, zuweisen und schließen. Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen können mithilfe von Helpdesk-Notizen zusammenarbeiten, um Probleme zu lösen.
- Teams können Regeln für automatische Antworten oder Routing basierend auf Ticketeigenschaften, Ticketinhalt, Kundentyp und mehr erstellen.
- Fügen Sie Ihrer Website Chat-Widgets hinzu, um die Kundeninteraktion und den Support zu verbessern.

### Sehen Sie alle Aktivitäten Ihres Kunden auf einen Blick

GFI HelpDesk kann jede Interaktion Ihres Kunden mit Ihrem Unternehmen zusammenführen. Sie können Seitenaufrufe, Bestellungen, Versandverlauf und Helpdesk-Suchen protokollieren oder Ereignisse aus Ihrem eigenen Produkt, Ihrer App oder Ihrem Service erfassen und alles in Echtzeit anzeigen.

Kundendienst-Teams können so viel mehr über die Kunden wissen, denen sie helfen. Dies macht die Kundendienst-Erfahrung für den Kunden besser und für Ihr Team einfacher.



### Gehen Sie über das typische Helpdesk hinaus

- Standard- und anpassbare Berichte - GFI HelpDesk bietet umfassende Standardberichte und anpassbare Berichtsfunktionen, um Einblicke in Ihre Kunden, Produkte und Dienstleistungen sowie Support-Antworten zu erhalten.
- Mehrsprachig - Unterstützen Sie Ihre Kunden in mehreren Sprachen (Englisch (GB), Englisch (USA), Italienisch, Spanisch, Französisch, Deutsch, Portugiesisch, Russisch, Niederländisch).
- Erstellen Sie Ihre eigene Wissensdatenbank - Generieren Sie eine Bibliothek und fügen Sie sie zu einer Bibliothek hinzu, damit Ihre Kunden ihre eigenen Fragen mit Standardinformationen, Anleitungen und Anweisungen beantworten können.
- SLAs - Erstellen Sie SLAs für Antwort- oder Auflösungszeiten, um Tickets und Kunden zu verfolgen, die am dringendsten Hilfe benötigen.
- Leistungsstarke Theme-Engine, mit der Sie das Erscheinungsbild von GFI HelpDesk vollständig anpassen können, damit es dem Erscheinungsbild Ihrer modernen Webseite entspricht und Ihren Kunden ein einheitliches Erlebnis bietet.

### SYSTEM ANFORDERUNGEN

GFI HelpDesk kann in der eigenen Infrastruktur des Kunden, vor Ort oder in jeder unterstützten öffentlichen Cloud-Infrastruktur gehostet werden MySQL and PHP 7.1+.

#### Hardware

- 2 GB RAM
- 20 GB Hard Disk Space
- 2 GHz CPU

#### OS:

 Windows

 Linux

(RedHat, CentOS, Ubuntu, Debian)

PHP 7.1+

MySQL 5.6.31+ oder MariaDB 10+ (empfohlen)

### GFI HelpDesk ist in den folgenden Sprachen erhältlich:

-  Englisch (GB)
-  Englisch (US)
-  Italienisch
-  Spanisch
-  Französisch
-  Deutsch
-  Portugiesisch
-  Russisch
-  Niederländisch

**Starten Sie Ihre kostenlose Testversion unter:**

[www.gfi.com/helpdesk](http://www.gfi.com/helpdesk)