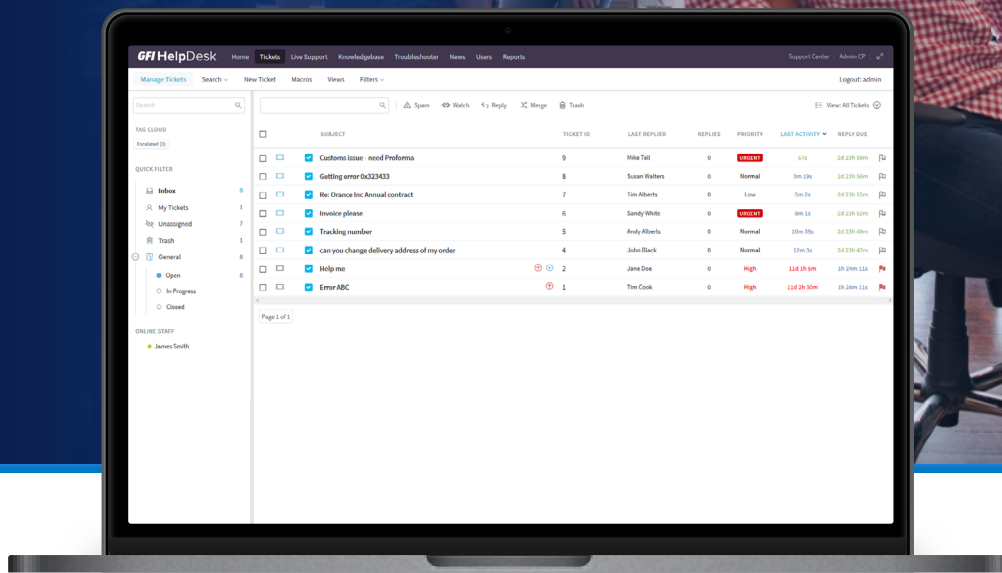


DATOVÝ LIST



HelpDesk



## Tikety podpory, znalostní báze a chat v jednom integrovaném řešení helpdesku

- ✓ Spravujte dotazy zákazníků a podporu snadněji
- ✓ Mějte úplný a okamžitý přehled o aktivitách vašich zákazníků
- ✓ Jděte nad rámec typického helpdesku

Společnosti rychle přerůstají schopnosti zákaznické podpory založené na sdílených e-mailových schránkách, jako je např. [support@company.com](mailto:support@company.com)

Sdílené e-mailové schránky mají negativní dopad na rychlost reakce týmu, produktivitu a dobu vyřízení požadavků na podporu.

S řešením helpdesku jsou dotazy zákazníků vyřizovány organizovaně a včas.

Více informací najdete na

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

### Spravujte dotazy zákazníků a podporu snadněji

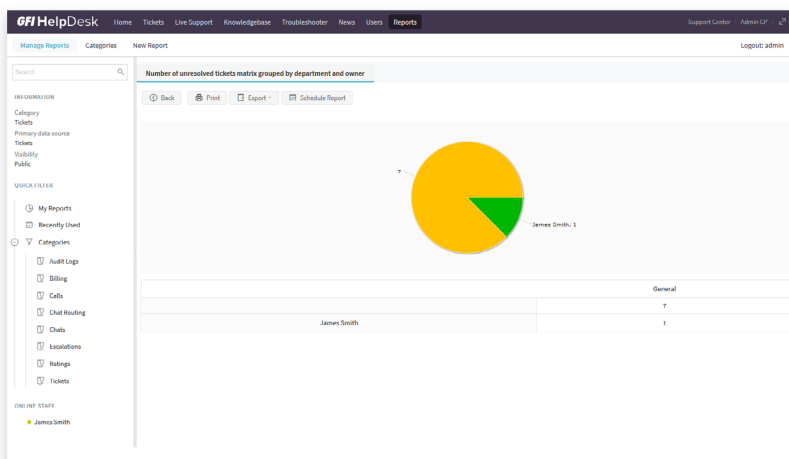
GFI HelpDesk je samostatně hostovaný software servisní podpory, který konsoliduje a integruje funkce podpory.

- Zákazníci mohou snadno nahlašovat tikety prostřednictvím e-mailu, chatu nebo jiných aplikací... a sledovat, jak jsou řešeny.
- Pracovníci mohou zobrazovat, vytvářet, přiřazovat a uzavírat tikety podpory. Lidé ve vaší společnosti mohou při řešení problémů spolupracovat prostřednictvím poznámek helpdesku.
- Týmy mohou vytvářet pravidla pro automatické odpovědi nebo směřování na základě vlastností tiketu, obsahu tiketu, typu zákazníka a dalších údajů.
- Přidejte na své webové stránky widgety chatu pro lepší interakci se zákazníky a podporu.

### Zobrazte si úplný přehled aktivit zákazníků... na první pohled

GFI HelpDesk dokáže dát dohromady všechny interakce zákazníka s vaší firmou. Můžete zaznamenávat zobrazení stránek, objednávky, historii přepravy a vyhledávání v nápovědě nebo zaznamenávat události z vašeho vlastního produktu, aplikace nebo služby a sledovat je v reálném čase.

Týmy podpory mohou o zákaznících, kterým pomáhají, vědět mnohem více. Díky tomu je podpora pro zákazníka komplexnější a pro váš tým jednodušší.



### Jděte nad rámec typického helpdesku

- Standardní a přizpůsobitelné přehledy – GFI HelpDesk je dodáván s rozsáhlými standardními přehledy a přizpůsobitelnými funkcemi vykazování, které poskytují přehled o vašich zákaznících, produktech a službách a odezvě podpory.
- Vícejazyčnost – Podporujte své zákazníky v několika jazycích (angličtina (britská), angličtina (americká), italština, španělština, francouzština, němčina, portugalština, ruština a holandsština).
- Vytvořte si vlastní znalostní databázi - vytvářejte a doplňujte knihovnu, která pomůže vašim zákazníkům zodpovědět jejich otázky pomocí standardních informací, návodů a pokynů.
- SLA – Vytvářejte smlouvy SLA pro dobu odezvy nebo řešení, abyste mohli sledovat tikety a zákazníky, kteří nejvíce potřebují pozornost.
- Výkonný modul témat pro plné přizpůsobení vzhledu a způsobu ovládání GFI HelpDesk tak, aby odpovídal vzhledu a způsobu ovládání vašich zákaznických webů a poskytoval vašim zákazníkům jednotný zážitek.

### POŽADAVKY NA SYSTÉM

GFI HelpDesk může být hostován ve vlastní infrastruktuře zákazníka, na pracovišti nebo v jakékoli veřejné cloudové infrastruktuře, která podporuje MySQL a PHP 7.1+.

#### Hardware

- 2 GB RAM
- 20 GB místa na pevném disku
- 2 GHz CPU

#### OS:

 Windows


 Linux

(RedHat, CentOS, Ubuntu, Debian)

PHP 7.1+

MySQL 5.6.31+ ou MariaDB 10+  
(doporučené stránky)

### GFI HelpDesk est disponible dans les langues suivantes:

-  angličtina (britská),
-  angličtina (americká),
-  italština,
-  španělština,
-  francouzština,
-  němčina,
-  portugalština,
-  ruština a
-  holandsština

**Začněte používat bezplatnou zkušební verzi na adrese:**

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