

Заявки в службу поддержки, база знаний и чат в одном комплексном решении службы поддержки

- ✓ Упростите управление вопросами клиентов и поддержкой
- ✓ Получите сразу полное представление об активности вашего клиента
- ✓ Выходите за рамки типичной службы технической поддержки

Компании быстро избавляются от службы поддержки клиентов на базе общих почтовых ящиков, таких как support@company.com.

Общие почтовые ящики отрицательно сказываются на оперативности команды, её продуктивности и времени обработки запросов на поддержку.

С помощью решения службы технической поддержки запросы клиентов обрабатываются организованно и своевременно.

Узнайте больше на www.gfi.com/helpdesk

Упростите управление вопросами клиентов и поддержкой

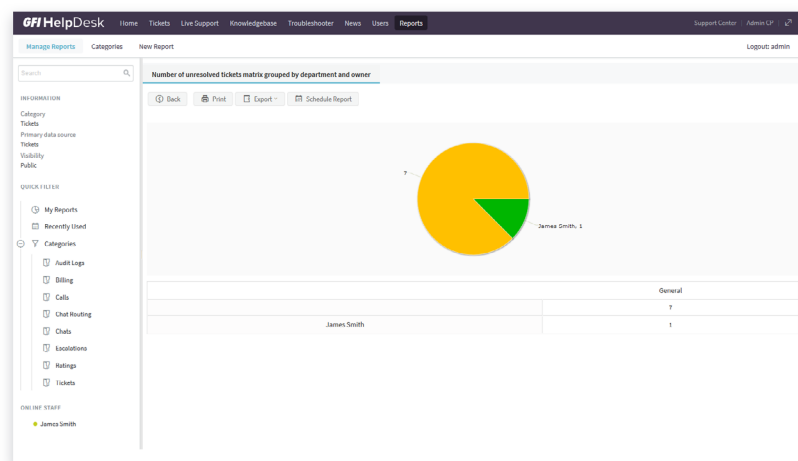
GFI Служба технической поддержки - это автономное программное обеспечение службы поддержки, которое объединяет и интегрирует выполняемые функции поддержки.

- Клиенты могут легко регистрировать заявки через электронную почту, чат или другие приложения... и отслеживать их, чтобы знать, что их вопросы рассматривают и решают.
- Персонал может просматривать, создавать, назначать и закрывать заявки в службу поддержки. Люди внутри вашей компании могут сотрудничать с помощью заметок службы технической поддержки для решения проблем.
- Команды могут создавать правила для автоматических ответов или маршрутизации на основе свойств заявки, содержимого заявки, типа клиента и так далее.
- Добавьте виджеты чата на свой веб-сайт, чтобы улучшить взаимодействие с клиентами и их поддержку.

Получите сразу полное представление об активности вашего клиента

GFI служба технической поддержки может объединить каждое взаимодействие вашего клиента с вашим бизнесом. Вы можете регистрировать просмотры страниц, заказы, историю доставки и поиск в справочной службе, или фиксировать события из вашего собственного продукта, приложения или услуги и видеть все это в режиме реального времени.

Группы поддержки могут знать гораздо больше о клиентах, которым они помогают. Это улучшает взаимодействие с клиентом и упрощает работу вашей команды.



Выходите за рамки типичной службы технической поддержки

- Стандартная и настраиваемая отчётность - GFI Служба технической поддержки поставляется с исчерпывающими стандартными отчётами и настраиваемыми функциями отчётов, которые позволяют получать информацию о ваших клиентах, продуктах и услугах, а также реагировать на запросы поддержки.
- Многоязычие - Поддержка ваших клиентов на нескольких языках (английском (Великобритания), английском (США), итальянском, испанском, французском, немецком, португальском, русском, нидерландском).
- Создайте свою собственную базу знаний - создавайте и добавляйте в библиотеку, чтобы помочь вашим клиентам отвечать на их собственные вопросы, используя стандартную информацию, практическое руководство и инструкции.
- Соглашение о гарантированном уровне обслуживания - создавайте соглашения о гарантированном уровне обслуживания для ответа или разрешающего времени, чтобы отслеживать заявки и клиентов, которые больше всего нуждаются во внимании.
- Мощный движок тем для полной настройки внешнего вида GFI Службы технической поддержки, чтобы он соответствовал внешнему виду ваших основных сайтов, предоставляя единый интерфейс для ваших клиентов.

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

GFI Служба технической поддержки может размещаться в собственной инфраструктуре заказчика, локально или в любой инфраструктуре общедоступного облака, которая поддерживает MySQL и PHP 7.1+.

Аппаратное оборудование

- 2 ГБ оперативной памяти
- 20 ГБ на жёстком диске
- ЦП с частотой 2 ГГц

Операционная система:

Windows



Linux

(RedHat, CentOS, Ubuntu, Debian)

PHP 7.1+

MySQL 5.6.31+ или MariaDB 10+
(рекомендуемые)

GFI Служба технической поддержки доступна на следующих языках:

- английский (Великобритания)
- английский (США)
- итальянский
- испанский
- французский
- немецкий
- португальский
- русский
- нидерландский

**Начните бесплатную
пробную версию по адресу:**

www.gfi.com/helpdesk