

Tickets d'assistance, base de connaissances et messagerie instantanée dans une seule solution d'assistance intégrée

- ✓ Gérez plus facilement les questions des clients et l'assistance
- ✓ Voyez en un coup d'œil l'ensemble de l'activité de vos clients
- ✓ Au-delà du service d'assistance habituel

Le service client des entreprises basé sur des boîtes de messagerie partagées comme support@company.com se retrouve facilement dépassé.

Les boîtes aux lettres partagées ont un effet négatif sur la réactivité des équipes, la productivité et le délai de réponse aux demandes.

Grâce à une solution d'assistance, les requêtes des clients sont traitées de manière organisée et opportune.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur

www.gfi.com/helpdesk

Gérez plus facilement les questions des clients et l'assistance

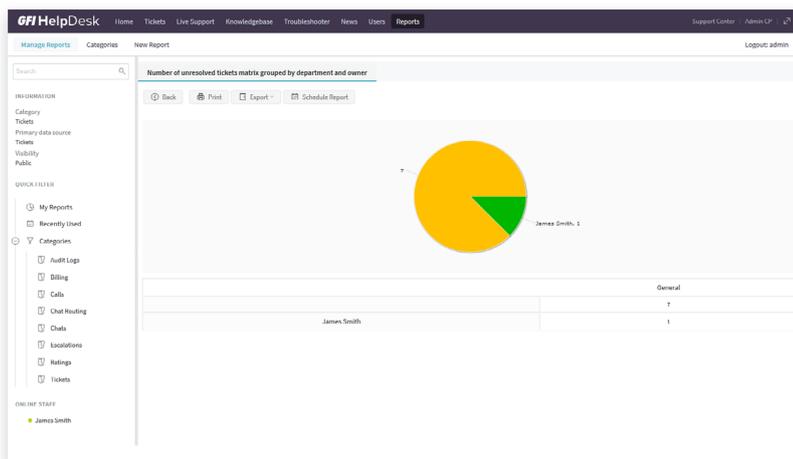
GFI Helpdesk est un logiciel autonome de service d'assistance qui consolide et intègre des fonctionnalités de support.

- Les clients peuvent facilement soumettre des tickets par e-mail, messagerie instantanée ou d'autres applications... et les suivre pour savoir qu'ils sont en cours de traitement.
- Le personnel peut afficher, créer, affecter et fermer des tickets de support. Les employés de votre entreprise peuvent collaborer par le biais de notes d'assistance pour résoudre les problèmes.
- Les équipes peuvent créer des règles pour les réponses automatiques ou le routage en fonction des propriétés du ticket, de son contenu, du type de client, etc.
- Ajoutez des widgets de messagerie instantanée sur votre site Web pour améliorer l'interaction entre les clients et l'assistance.

Voyez en un coup d'œil l'ensemble de l'activité de vos clients

GFI Helpdesk peut rassembler toutes les interactions de vos clients avec votre entreprise. Vous pouvez consigner les vues de page, les commandes, l'historique des expéditions et les recherches du service d'assistance, ou capturer des événements à partir de votre propre produit, application ou service et les consulter en temps réel.

Les équipes d'assistance peuvent en savoir plus sur les clients qu'elles aident. Cela rend l'expérience d'assistance plus riche pour le client et plus facile pour votre équipe.



Allez au-delà de votre service d'assistance habituel

- Création de rapports standard et personnalisable — GFI HelpDesk est disponible avec des fonctions de génération de rapports standard complètes et personnalisables pour fournir des informations sur vos clients, produits et services, ainsi que sur les réponses du service d'assistance.
- Multilingue — Assistance apportée à vos clients dans plusieurs langues (anglais [GB], anglais [US], italien, espagnol, français, allemand, portugais, russe, néerlandais).
- Créez votre propre base de connaissances — Générez-la et ajoutez-la à une bibliothèque pour aider vos clients à répondre à leurs propres questions avec des informations standard, des instructions d'utilisation et des démonstrations.
- SLA — Créez des SLA pour les temps de réponse ou de résolution afin de suivre les tickets et les clients qui ont le plus besoin d'attention.
- Puissant moteur thématique pour personnaliser entièrement l'aspect et la convivialité de GFI Helpdesk en les faisant correspondre à ceux de vos sites, de sorte que vos clients profiteront d'une expérience unifiée.

CONFIGURATION MINIMALE

GFI Helpdesk peut être hébergé dans la propre infrastructure du client, sur site ou dans n'importe quelle infrastructure de cloud public prenant en charge MySQL et PHP 7.1+

Matériel

- 2 GB RAM
- 20 GB D'espace sur le disque dur
- 2 GHz CPU

OS:

 Windows

 Linux

(RedHat, CentOS, Ubuntu, Debian)

PHP 7.1+

MySQL 5.6.31+ ou MariaDB 10+
(conseillé)

GFI HelpDesk est disponible dans les langues suivantes:

 Anglais (GB)

 Anglais (US)

 Italien

 Espagnol

 Français

 Allemand

 Portugais

 Russe

 Néerlandais

Commencez votre essai gratuit à l'adresse:

www.gfi.com/helpdesk