



ServIT eHelpdesk

Tjänsten som ger er nöjda kunder

Översikt

Detta dokument beskriver översiktligt ServIT eHelpdesk. Separata dokument med ytterligare information finns för Callcenter, Ärendehantering/CRM, Svarstjänst och Telemarketing.

ServIT eHelpdesk är verktyget för er som vill ha en smidig och lätthanterlig callcenter-tjänst för supporten. Det hjälper er att enkelt och effektivt hantera alla typer av inkommande kontakter på ett sätt som ger er nöjda kunder och som dessutom ger er möjlighet till kontroll och uppföljning.

Alla våra grundläggande funktioner levereras över nätet som en molntjänst. Ingen hårdvara krävs såsom egna servrar eller telefonväxlar. Enkel och okomplicerad driftsättning. Kom igång snabbt utan investeringskostnader och utan avtal med långa uppsägningstider.

Vi tar helhetsansvar för all teknik som krävs för att hantera er kundtjänst. Det enda ni behöver är personal som tar hand om kunderna.

Vi har full kontroll på vår produkt och anpassar den gärna efter Era önskemål. T.ex. kan man enkelt integrera den med externa system för ärendehantering/CRM.

Kontaktvägar

Via kontrollpanelen bestämmer ni på vilka sätt kunderna skall kunna kontakta er. Aktivera (eller de-aktivera) kontaktvägar enkelt och snabbt. Hjälptexter finns för de olika kontaktytorna.

Callcenter



De kundkontakter som sker i realtid hanteras i vår callcenter-del. Det gäller idag telefoni och chatt. Ett flexibelt köflöde styr hur kunderna hanteras och med vilka inloggade handläggare de matchas emot.

E-post



Ta kontroll över inkommande e-post via tjänsten. Enkel fördelning kan göras av inkommandemeddelandet, t.ex. baserat på avsändare, rubrik och innehåll. Mät hur många meddelanden av en viss typ ni hanterat och hur era svarstider ser ut.

Webb & SMS



Lägg upp ett kontaktformulär och integrera det enkelt med er egen support sida på webben. Eller kunderna kontakta er via SMS. Ta emot ärenden direkt in i tjänsten.

Facebook och Twitter



Koppla ihop er facebook-sida och ert twitter-konto med tjänsten för att läsa och besvara meddelanden direkt i vår tjänst.

Stödfunktioner

Via kontrollpanelen kan man även välja stödfunktioner för verksamheten.

Ärendehantering



Använd ärendehantering för att få kontroll på det ni gör i kundtjänsten. Få statistik på vad ni jobbar med och vilka svarstider ni har. Fördela arbetet mellan olika grupper, sätt upp SLA mål och var trygga med att ni aldrig mer tappar bort något viktigt ärende.

CRM



Funktioner finns för att hantera era kontakter. Kontakterna kan taggas på en mängd olika sätt och kopplas till sökord. Se historik för kommunikationen med en kontakt och ett företag. Gör utskick och lägg upp påminnelser för att kontakta personer en viss tid.

Svarstjänst



Med svarstjänsten kan ni agera växel åt ert eget eller andra företag. Funktioner finns för att snabbt och smidigt ta meddelande, se historik och koppla samtal.

Telemarketing



Via funktionen för telemarketing så kan ni skapa ringlistor och ringa ut till kontakter på ett kontrollerat sätt och även följa upp resultatet.

IP-Telefoni



Om ni vill så kan ni ringa ut och ta emot samtal via vår IP-telefoni. Som telefon används antingen en mjukvarutelefon (s.k. "softphone" eller en fysisk telefon ("HW")).

Administration

Via webbgränssnittet administrerar ni enkelt och smidigt det mesta helt på egen hand. Här gör ni saker som att:

- Lägga upp användare och sätta behörighet på dessa
- Ställa in öppettider
- Hantera ljudfiler (spela in, provlyssna, byta)
- Lägga upp mallar och behandlingsregler
- Och mycket annat...

Statistik och rapporter

En av systemets starkaste sidor är den omfattande möjligheten att ta fram statistik och rapporter.

Man kan vända och vrida på siffrorna för att få full kontroll på hur verksamheten fungerar. Även denna funktion är webbaserad med möjligheter att exportera data till excel.

Rapporter finns för allt från översiktsdata med nyckeltal, till mycket detaljerade rapporter med aktivitet per handläggare, kö, svarsställe, grupp, avdelning etc etc.

Säkerhet

All vår utrustning befinner sig i skyddad fysisk miljö i moderna drifthallar med maximal säkerhet där redundans är en självklarhet.

Referenser

Vi är stolta över vår fina referenslista med långsiktiga kunder som omfattar bl.a: MTR, Telenor, Footway, Personlig svarsservice, SKL (Sveriges Kommuner och Landsting), InkClub, Sova, Ownit, Caperio, CGI (f.d. Logica), Proact och många fler