

Servicedesk

CP Help Desk 6.9.70



Kategorie:

Informační systémy
Com Plus CZ, www.complus.cz

Přihlašovatel:

Com Plus CZ, www.complus.cz
výrobce

Použití produktu: CP Help Desk je nástroj pro řešení požadavků a podporu komunikace servisních organizací. Jde o komplexní a škálovatelné řešení především hlasové a e-mailové komunikace, které slouží pro záznam veškerých událostí a jejich přehled, zároveň se využívá i pro rychlé předání úkolů kompetentním řešitelům či pro celkové zlepšení komunikace. Umožňuje nejen řešení incidentů zákazníků, ale i efektivní řízení reklamací, sdílení informací o průběhu řešení s klienty či partnery a komunikaci geograficky oddělených pracovišť. Vhodné je pro všechny typy firem.

Popis produktu: Primárně je CP Help Desk určený pro příjem, řešení a správu požadavků zákazníků bez ohledu na obor činnosti společnosti (např. elektro, IT, komunikace, zabezpečovací technika, správa nemovitostí atd.). lze ho však využít i ve společnostech, které upřednostňují aktivní komunikaci. CP Help Desk nabízí automatickou kontrolu plnění stanovených termínů (při zadání požadavku má uživatel okamžitě k dispozici potřebné údaje, např. termíny podle servisní smlouvy), dále umožňuje tvorbu reportů i statistik.

Zajímavé vlastnosti produktu:

- Responzivní webové rozhraní
- Desktopová aplikace pro operátory a administrátory
- Podpora všech komunikačních kanálů
- Multitenant architektura
- Integrace s telefonní ústřednou (nahrávání hovorů, click2call, okno o příchodím hovoru...)
- Integrace s jinými IS (ERP, CRM), dohledovými systémy, SD/HD, Active Directory
- Periodické požadavky
- Rozšíření o další uživatelská pole
- Pro externí i interní zákazníky
- Vícejazyčné verze

Cena (bez DPH): Podle rozsahu instalace, od 35 000 Kč

