

CIEMME@WEB-HELPDESK - Gestione richieste dal web

Una richiesta di assistenza appuntata su un foglio, una telefonata da fare ad un nostro utente per risolvere il suo problema, l'invio di un listino al rivenditore. Capita di dimenticarsi e di scordare se abbiamo già risposto o come sia stato risolto un problema. CIEMME@WEB-HELPDESK riceve, archivia e gestisce tutte le richieste che giungono in azienda attraverso il sito internet. Che si tratti di richieste di assistenza, di supporto o di informazioni di qualsiasi tipo, non dovremmo più preoccuparci di ricordarci domande, telefonate da fare o di come si sia già risolto un problema.

DESCRIZIONE

Collegandosi al sito internet della propria azienda l'utente ha a disposizione un modulo da compilare nel quale selezionare da un menu la tipologia di richiesta, sia essa di assistenza o di informazioni su un prodotto o altro ancora, scrivere un messaggio esplicativo ed inserire i propri dati per essere ricontattato.

In base ai parametri precedentemente impostati di correlazione tra la tipologia di richiesta e la persona responsabile, il messaggio verrà quindi recapitato a quest'ultima che avrà facoltà di prenderla in carico o assegnare ad altri il lavoro.

La risposta potrà essere inviata tramite posta elettronica, allegando file, commenti o altro, direttamente dall'interno dell'applicazione. Il messaggio di risposta verrà quindi archiviato al suo interno e sarà disponibile per eventuali consultazioni future.

Se entro un certo numero di ore o di giorni predefiniti l'attività non sarà completata, il responsabile riceverà automaticamente un messaggio di posta elettronica di sollecito alla risposta.

Caratteristiche e Funzionalità principali

- Gestione richieste provenienti dal sito aziendale (informazioni, assistenza, ...)
- Definizione enti competenti in base alla richiesta
- Instradamento automatico agli enti competenti
- Personalizzazione tempi di sollecito alla risposta
- Supervisione efficienza Servizio Clienti
- Risposta via email o fax

Le nostre Referenze

- Fini Compressori
- Campagnola
- Farmac Zabban
- Fattorie di Montechiaro
- Grandi Rappresentanze