GFI HelpDesk Fusion additional users Subscription 1 Jahr Download Win/Linux, Multilingual (10-29 User)

Artikelnummer	999602095
Gewicht	1kg
Länge	1mm
Breite	1mm
Höhe	1mm

Produktbeschreibung

Editionen: HelpDesk Case enthält das Ticketsystem und HelpDesk Fusion den LiveChat.

Support-Tickets, Informationsdatenbank und Chat in einer integrierten Helpdesk-Lösung

GFI HelpDesk: Die All-in-One Service-Desk Software für optimalen Kundensupport

Integrieren Sie Tickets, Chat und Wissensdatenbank in einer einzigen, Self-Hosted Lösung. Erhöhen Sie die Effizienz, garantieren Sie SLAs und erhalten Sie eine 360-Grad-Sicht auf jeden Kunden.

Ihre Herausforderung: Kundensupport im Posteingang?

Wenn Ihr Unternehmen wächst, stößt der Support über geteilte Postfächer wie support@firma.de schnell an seine Grenzen. GFI HelpDesk ist die professionelle, Self-Hosted Service-Desk-Lösung, die alle Support-Funktionen integriert. Verwandeln Sie Anfragen in klare Tickets, verbessern Sie die Team-Zusammenarbeit und bieten Sie Ihren Kunden den schnellen, zuverlässigen Service, den sie erwarten.

Top 5 Gründe für GFI HelpDesk

- **360-Grad-Kundenansicht:** Sehen Sie jede Kundeninteraktion (Bestellungen, Seitenaufrufe, Suchverlauf) in Echtzeit für einen fundierten Support.
- **Effizienz-Booster:** Konsolidieren Sie E-Mail-Tickets, Live-Chat und die Wissensdatenbank in einer einzigen Oberfläche.
- **Self-Service-Power:** Entlasten Sie Ihr Team durch eine einfach erstellbare Knowledge Base, mit der Kunden 24/7 eigene Antworten finden.
- **SLAs einhalten:** Definieren und überwachen Sie Service Level Agreements (SLAs) für Antwort- und Lösungszeiten.
- **Volle Kontrolle (Self-Hosted):** Behalten Sie die Datenhoheit und passen Sie die Lösung perfekt an Ihre Sicherheitsanforderungen an.

Detaillierte Features: Schlüssel zur Support-Exzellenz

1. Intelligentes Ticket-Management

- **Kanäle konsolidiert:** Kunden können Tickets einfach per E-Mail oder Chat erstellen und den Status jederzeit verfolgen.
- **Zentrale Zuweisung:** Mitarbeiter können Tickets schnell erstellen, zuweisen und abschließen.
- **Kollaboration im Team:** Interne Notizen ermöglichen eine reibungslose Zusammenarbeit der Support-Mitarbeiter zur schnelleren Problemlösung.
- **Automatisches Routing & Antworten:** Erstellen Sie Regeln zur automatischen Beantwortung oder Weiterleitung von Tickets, basierend auf Inhalt, Kundenart oder Ticket-Eigenschaften.

2. Umfassende Kundentransparenz

- **Vollständige Historie:** Erfassen Sie alle Interaktionen (Helpdesk-Anfragen, Bestellungen, App-Events) und sehen Sie diese in einer Echtzeit-Ansicht – für personalisierten Support.
- **Mehrsprachigkeit (Multi-Language):** Bieten Sie Support in verschiedenen Sprachen an und bedienen Sie internationale Kundenbasis effektiv.

3. Reporting & Optimierung

- **Umfangreiche Berichte:** Nutzen Sie Standardberichte oder erstellen Sie individuelle Reports, um wertvolle Einblicke in die Support-Antwortzeit, die Produktnutzung und die Kundenzufriedenheit zu gewinnen.
- **SLA-Tracking:** Überwachen Sie Tickets, die kurz vor dem Verstoß gegen definierte Service Level Agreements stehen, und priorisieren Sie die dringendsten Fälle.

4. Self-Service & Wissensdatenbank

- **Wissen generieren:** Erstellen und erweitern Sie Ihre eigene Wissensdatenbank mit Anleitungen (How-to's) und Standardinformationen, die Kunden zur Selbsthilfe nutzen können.

Produkteigenschaften

Produkttyp Abonnement-Lizenz

Weitere Bilder