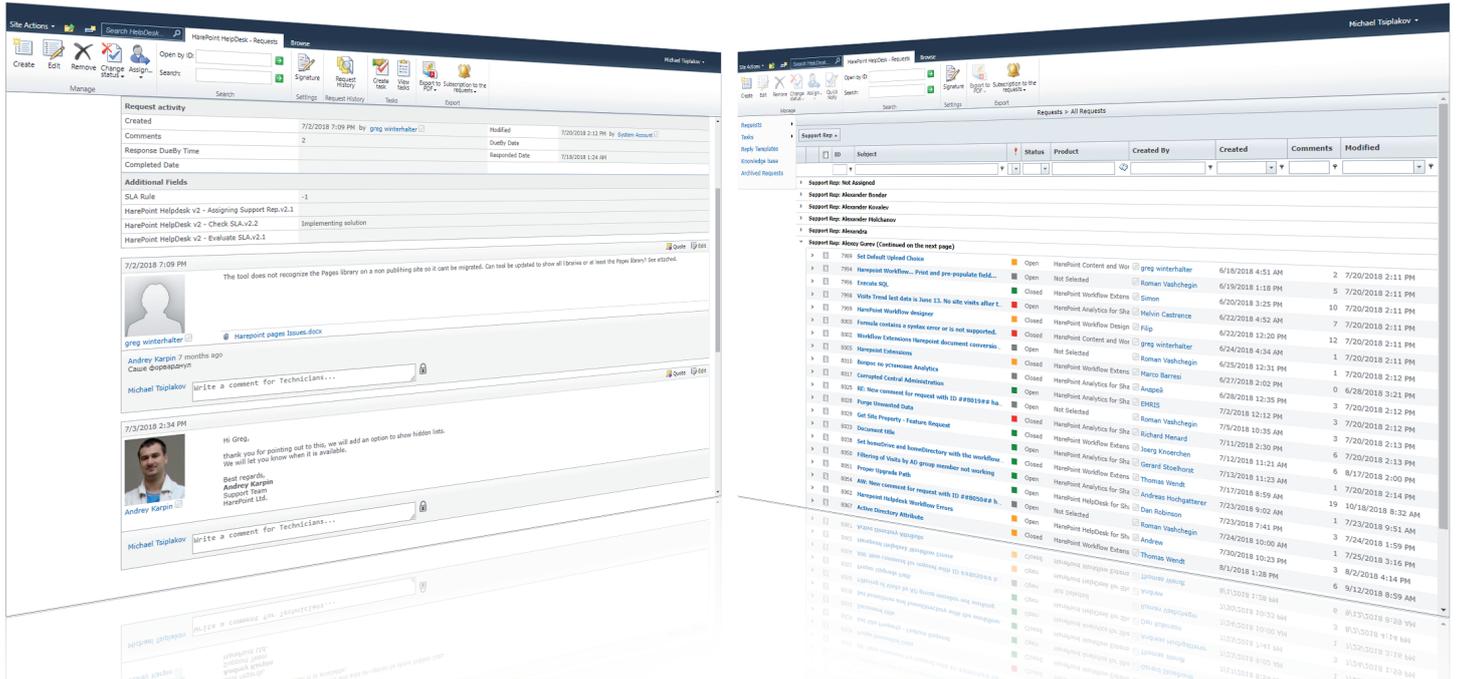




HarePoint HelpDesk for SharePoint

Решение облегчит работу по приёму и обработке запросов в сервисную службу компании, сократит время на решение проблемы, поможет оценить и повысить качество работы отдела технической поддержки или сервисной службы.



Чем HarePoint HelpDesk будет полезен вашей компании:



Примет обращение через веб-сайт или по электронной почте и создаст на его базе запрос (тикет).



Автоматически переведёт запрос к специалисту более высокого уровня (эскалация запросов) если запрос не решён в назначенное время.



Уведомит нужных сотрудников о поступлении нового обращения.



Попросит клиента подтвердить действенность предложенного решения перед закрытием обращения.



Отследит время реакции на обращение и при необходимости напомнит о скором истечении этого времени (контроль SLA).



Подготовит отчеты о качестве работы сервисной службы и позволит контролировать изменение важных показателей качества сервиса.

Преимущества от внедрения HarePoint HelpDesk:

- Своевременные уведомления и напоминания не позволят пропустить или оставить без внимания ни одно обращения клиентов.
- Возможность автоматического поиска ответов в базе знаний и демонстрация их перед размещением обращения снизит количество обращений.
- Возможность использовать шаблоны быстрых ответов позволит существенно сократить время ответов на часто встречающиеся вопросы.
- Автоматическое назначение обращений различным специалистам или группам уменьшит время ротации обращения и ускорит его обработку.
- Привлечение для работы с обращением других специалистов, благодаря возможности создания персональных задач в рамках обращения.

Среди наших пользователей:



www.harepoint.com

Microsoft Partner

© 2020 MAPILab Ltd. All Rights Reserved.