



ServIT eHelpdesk Chatt

Tjänsten som ger er nöjda kunder

Översikt

Detta dokument beskriver översiktligt den nya chatt-funktionen i ServIT eHelpdesk. Övriga delar är Callcenter, Ärendehantering/CRM, Svarstjänst och Telemarketing.

Alla våra grundläggande funktioner levereras över nätet som en molntjänst. Ingen hårdvara krävs såsom egna servrar eller telefonväxlar. Enkel och okomplicerad driftsättning. Aktivera chatt på er egen hemsida genom att klistra in lite färdig kod. Kom igång snabbt utan investeringskostnader och utan avtal med långa uppsägningstider.

ServIT eHelpdesk är komplett och skalbart system för att köa, prioritera och fördela inkommande samtal, chattsessioner och andra kundkontakter.

Tjänsten ger er flexibilitet, kontroll och möjlighet till uppföljning av er helpdesk/kundtjänst.

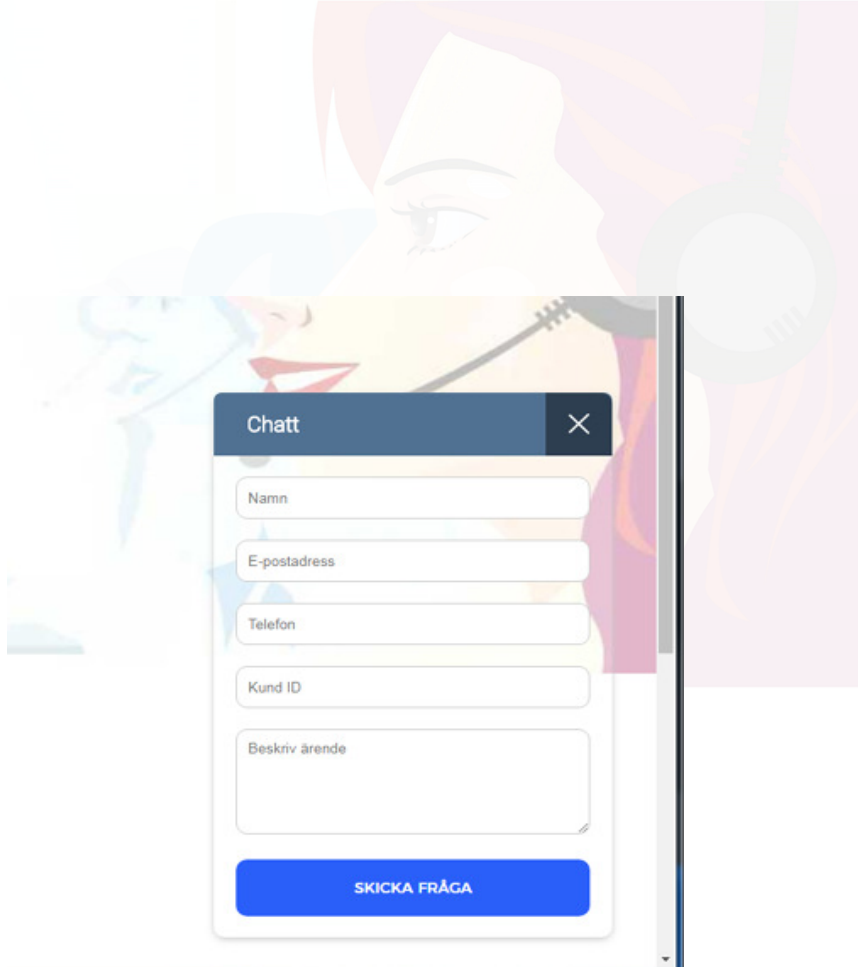
Vi tar helhetsansvar för all teknik som krävs för att hantera er kundtjänst. Det enda ni behöver är personal som tar hand om kunderna.

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

Beskrivning

Vår chatt följer modern standard (webrtc) och kan enkelt integreras på er egen hemsida. Man kan ställa in ett antal saker som språk och vilka fält som man skall fråga kunden om vid uppstart.

Man kan även anpassa utseendet på chatten så att den passar in designmässigt med er vanliga hemsida.



Inställningar

ServIT eHelpdesk administreras via ett lättanvänt webbgränssnitt där det finns gott om hjälptexter.

Här administrerar ni själva uppgifter om t.ex. era användare, ljudfiler, öppettider osv.

Här kan ni även bestämma vilka fält ni skall fråga efter vid uppstart av chatt. Ni kan också lägga upp och administrera standardtexter som handläggare enkelt kan klippa in i chattdialogen för att svara kunden.

Statistik och rapporter

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

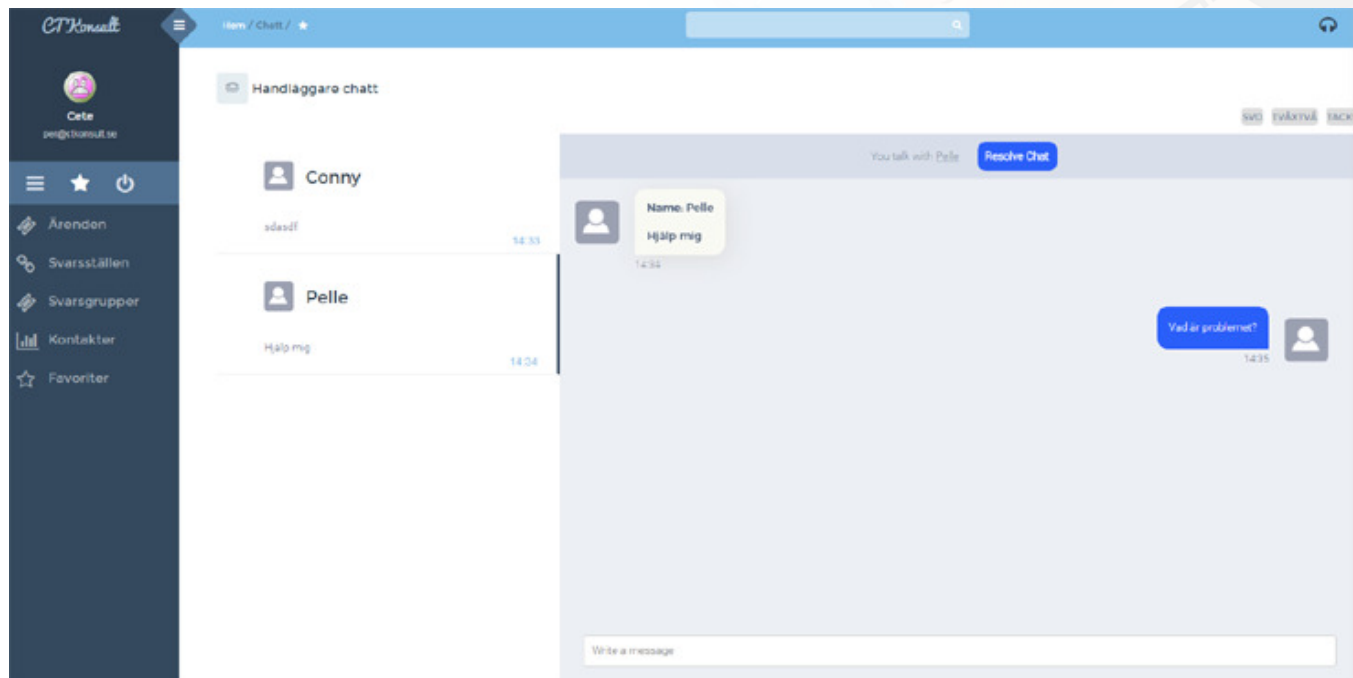
Man kan vända och vrida på siffrorna för att få full kontroll på hur verksamheten fungerar. Även denna funktion är webbaserad med möjligheter att exportera data till excel.

Statistik kan tas ut för alla kontaktytor eller för just specifikt chatten.

Handläggare (agenter/telefonister)

Handläggare loggar in för att ta chatt-sessioner från kunderna via en Windows-klient eller via webben. Handläggaren kan även välja att delta i en eller flera olika köer.

Exempel på webb-vy för agent/handläggare:



Säkerhet

All vår utrustning befinner sig i Sverige i skyddad fysisk miljö placerad i moderna drifthallar med maximal säkerhet där redundans är en självklarhet. Chattens kommunikation sker krypterat (över https).

Framtid

Vår chatt utvecklas löpande och nya funktioner kommer lanseras inom kort. Bl.a. möjlighet att skicka en bilaga, att koppla chatt till annan handläggare, att koppla in en nöjdkund-mätning etc.