HelpDesk

FICHA TÉCNICA

Tickets de suporte, base de conhecimento e chat em uma solução integrada de helpdesk

- Gerencie perguntas de clientes e suporte mais facilmente
- Veja a imagem completa da atividade do seu cliente num piscar de olhos
- Vá além do helpdesk típico

As empresas rapidamente superam o suporte ao cliente baseado em caixas de correio compartilhadas, como support@company.com

As caixas de correio compartilhadas têm um efeito negativo na capacidade de resposta da equipe, produtividade e tempo de resposta às solicitações de suporte.

Com uma solução de helpdesk, as consultas são tratadas de maneira organizada e oportuna.

Gerencie perguntas de clientes e suporte mais facilmente

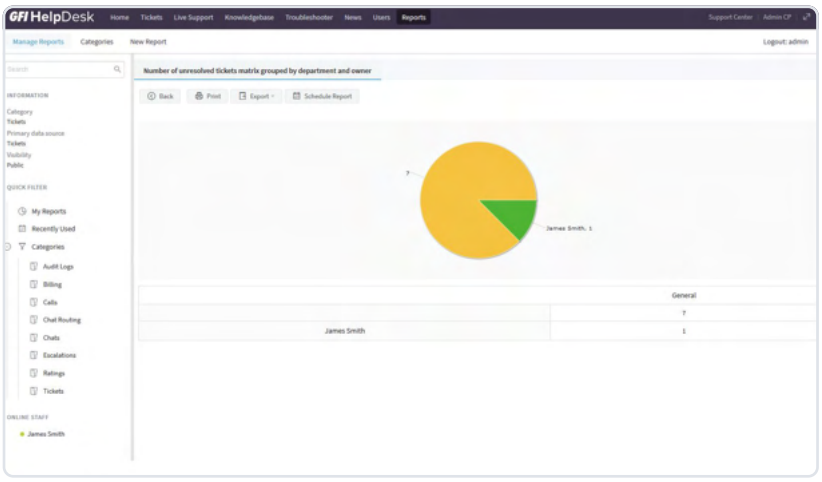
GFI HelpDesk é um software de central de serviços autohospedado que consolida e integra funcionalidades de suporte.

- Os clientes podem facilmente registrar tickets através de e-mail, chat ou outros aplicativos... e rastreá-los para saber que estão sendo atendidos.
- A equipe pode ver, criar, atribuir e fechar tickets de suporte. Pessoas dentro da sua empresa podem colaborar através de notas de helpdesk para resolver problemas.
- As equipes podem criar regras para respostas automáticas ou roteamento com base em propriedades do ticket, conteúdo do ticket, tipo de cliente e mais.
- Adicione widgets de chat no seu site para melhorar a interação e suporte ao cliente.

Veja a imagem completa da atividade do seu cliente...num piscar de olhos

GFI HelpDesk pode reunir todas as interações que seu cliente tem com sua empresa. Você pode registrar visualizações de páginas, pedidos, histórico de envio e pesquisas de helpdesk, ou capturar eventos do seu próprio produto, aplicativo ou serviço e ver tudo em tempo real.

As equipes de suporte podem saber muito mais sobre os clientes que ajudam. Isso torna a experiência de suporte mais rica para o cliente e mais fácil para sua equipe.



Vá além do seu helpdesk típico

- Relatórios padrão e personalizáveis — O GFI HelpDesk vem com relatórios padrão abrangentes e funcionalidade de relatório personalizável para fornecer insights sobre seus clientes, produtos e serviços e resposta de suporte.
- Suporte multilíngue — Suporte seus clientes em vários idiomas (Inglês (GB), Inglês (US), Italiano, Espanhol, Francês, Alemão, Português, Russo, Holandês).
- Crie sua própria base de conhecimento — Gere e adicione a uma biblioteca para ajudar seus clientes a responder suas próprias perguntas com informações padrão, tutoriais e instruções.
- SLAs — Construa SLAs para tempos de resposta ou resolução para rastrear tickets e clientes que mais precisam de atenção.
- Motor de tema poderoso para personalizar totalmente a aparência do GFI HelpDesk, combinando com a aparência dos seus sites voltados para o público, proporcionando uma experiência unificada para seus clientes.

Requisitos do sistema

GFI HelpDesk pode ser hospedado na infraestrutura do cliente, no local ou em qualquer infraestrutura de nuvem pública que suporte MySQL e PHP 7.1+.

Hardware

- 2 GB de RAM
- 20 GB de espaço em disco rígido
- CPU de 2 GHz

Sistema Operacional

- Windows
- Linux (RedHat, CentOS, Ubuntu, Debian)

PHP 7.1+

MySQL 5.6.31+ ou MariaDB 10+ (recomendado)

O GFI HelpDesk está disponível nestes idiomas:

- Inglês (GB)
- Inglês (US)
- Italiano
- Espanhol
- Francês
- Alemão
- Português
- Russo
- Holandês

Copyright © 2024 GFI USA, LLC. Todos os direitos reservados. Os nomes das empresas e produtos reais mencionados aqui podem ser marcas registradas de seus respectivos proprietários.

Distribuidor:
fc BRASIL
E-mail: vendas@fcbrasil.com.br
Fone: (21) 4063-7703
Site: www.fcbrasil.com.br