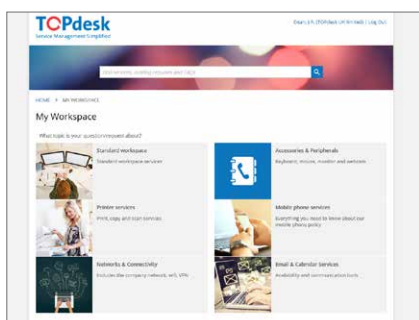


## Megújult a Felhasználói portál

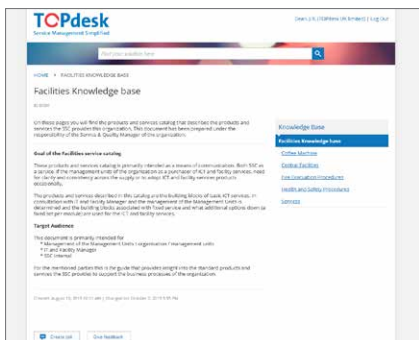
A bejelentések felvétele kulcsfontosságú része egy támogató osztály mindennapi munkájának. De nem lenne nagyszerű, ha az ügyfelek vagy kollégák önállóbbak lennének a bejelentés folyamán? A TOPdesk felhasználói portálja egy ügyfélportál, bejelentőfelület, tudásbázis és webáruház egyben. A felület lehetővé teszi, hogy az ügyfelek megválaszolják saját kérdéseiket anélkül, hogy felkeresnék a helpdesket, így az alkalmazottainak is több ideje jut az összetett problémák megoldására.



▲ Az SSP-nek köszönhetően az ügyfélszolgálat éjjel-nappal elérhető



▲ Az ügyfelei megnézhetik és igényelhetnek szolgáltatásokat



▲ A tudásbázis segítségével könnyedén megoszthatja a tudást az ügyfeleivel

### Mindig elérhető, mindig áttekinthető

A Felhasználói portállal ügyfélszolgálatát éjjel-nappal elérhető lesz. Az ügyfeleknek így nem kell várniuk, míg elérhetővé válik egy ügyfélszolgálati munkatárs, aki segíteni tud nekik. Ehelyett közvetlenül bejelenthetik a felmerülő problémákat, vagy kérelmeket, amikor csak szeretnék. Mi több, a Felhasználói portál főoldalán található gyorslinkekkel a korábbi bejelentések állapotát is nyomon követhetik a partnerek.

### Egyablakos ügyintézés az ügyfeleknek

A Felhasználói portál megjeleníti az ügyfelek számára elérhető összes szolgáltatást. Az átlátható felületnek köszönhetően egyértelmű, hol kell bejelenteni az incidenseket, lefoglalni egy termet vagy megrendelni egy szolgáltatást. Ezen felül a jogosultságok beállításával egyszerűen megszabhatja, hogy ki mit lásson és milyen funkciót használhasson, így könnyedén személyre szabhatja a szolgáltatásait.

### Az értékes információ megosztása ügyfelekkel, kollégákkal

A Felhasználói portál egy olyan felület is egyben, ahol az ügyfelek megtalálhatják kérdéseikre a válaszokat. A Tudásbázissal és a keresősávval egyszerű a tudás megosztása és felkutatása. Amikor egy ügyfél kitölt egy űrlapot, a rendszer automatikusan felvet pár megoldási javaslatot, releváns tudáselemet, kézikönyvet vagy Gy.I.K.- publikációt. Így az ügyfelek utánanézhethetnek saját kérdéseiknek, mielőtt bejelentenek a problémát. Az így megoldott vagy megelőzött bejelentések pedig több időt biztosítanak a többi teendőre

### Mutassa meg értékeit

A Felhasználói portál egy nagyszerű felület a termékek és szolgáltatások megjelenítésére. A beépített felhasználóbarát, webáruház-jellegű szolgáltatás-katalógust könnyű felállítani és karbantartani is. A szolgáltatásokhoz beállíthat képeket, rövid vagy hosszú leírást, de egyedi űrlapokat is készíthet hozzájuk. Ez segít az ügyfeleknek pontosan megadni azokat az információkat, amelyekre az operátoroknak szükségük van a hibajegy feldolgozásához.

### Állítsa össze saját felületét

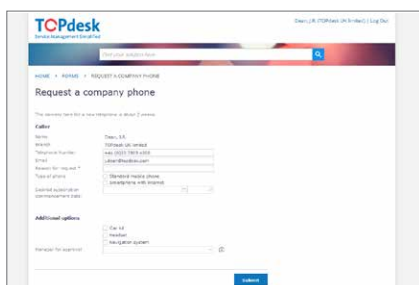
A felhasználói portál magában foglal egy eszköztárat is, amellyel személyre szabhatja a portál felületét. A különböző csempéknek köszönhetően megjeleníthet űrlapokat, szolgáltatásokat vagy tudáselemeket. A drag-and-drop funkcióval a csempék sorrendjét is meghatározhatja.



- ▲ A szolgáltatáskatalógusban az ügyfelek láthatják a szervezete által nyújtott szolgáltatásokat



- ▲ Drag-and-drop funkcióval könnyedén szerkesztheti a felületet



- ▲ Az ügyfelek az űrlapok használatával könnyedén leadhatják rendeléseiket

## Szolgáltatásmenedzsmet egyszerűen

A TOPdesk-nél hiszünk az egyszerűség erejében. Megoldásunk a világ öt legnagyobb szolgáltatásmenedzsmet-szoftverének egyike. Éppen ezért bíznak bennünk felhasználók milliói, nap mint nap, világszerte 47 országban.

**TOPdesk**  
Service Management Simplified

## Felhasználóbarát tervező

Szeretné, ha a felhasználói oldal tükrözné a cége arculatát? A Felhasználói portál teljes mértékben személyre szabható, így könnyedén kialakíthat egy egyszerű, könnyen felismerhető felületet a végfelhasználóknak. A tervező segít könnyedén beállítani a portál kinézetét: megváltoztathatja annak színét, feltölthet képeket vagy logókat, hozzáadhat leírásokat.

## Nincs több hiányosan leadott kérelem

Mielőtt egy alkalmazott új mobiltelefont kérelmezne, számos kérdésre válaszolnia kell: a régi készülék tönkrement, vagy az újnak okostelefont szeretne? Az új Felhasználói portál magában foglalja az Űrlaptervező funkciót is: ez egy könnyen használható tervezőfelület, amely képes űrlapot létrehozni bármilyen típusú kérelemnek. Ezekkel az adatlapokkal az ügyfelei mindig tudni fogják, milyen információkat kell megadniuk, így a hiányosan kitöltött formanyomtatványok a múlté lesznek.

## Kérelmek leadása pár egyszerű lépéssel

Amikor az ügyfelei egy kérelmet szeretnének leadni, nem kell hozzá kinyomtatni az űrlapot, majd leadni a papírt a menedzsernek. A Felhasználói portál minden űrlapot egy helyen ment el, és a jóváhagyásokat e-mailben is ki lehet adni.

## Automatikusan elinduló és kiosztott feladatok

A megalkotott űrlapok automatikusan el is indítják a folyamatokat a TOPdeskben. Az ügyfél csak egyszerűen kitölti a mezőket, és az új hibajegy vagy változaskérelem már le is van adva. A feladatok ezután közvetlenül a megfelelő operátorhoz kerülnek. Mi több, bizonyos kérelmeket automatikusan engedélyezhet is. Ez segít az ügyfélszolgálatnak azonnal elkezdni a munkát, és az ügyfél időben megkapja a szolgáltatást.

## Tekintse át rendeléseit és készleteit

A rendelések regisztrálásával mindig tudni fogja, ki mit kérelmezett, és az mennyibe került. Egyszerűen menedzselheti a készleteit: mindig időben tud majd rendelést leadni, így sosem lesz áruhiány. Ezen felül láthatja egy adott rendelés előrehaladását is. Az alkalmazottak pedig megtekinthetik a leadott jegyeket és azok változását a Felhasználói portálon.

## Ingyenes bemutató és több információ

Amennyiben felkeltettük érdeklődését, keressen minket bátran! Készséggel állunk rendelkezésére kérdései megválaszolásában, ingyenes demo bemutatónk során pedig első kézből tapasztalhatja meg, hogyan könnyíti meg munkáját a TOPdesk.

## Elérhetőségeink

Váci utca 81.  
1056 Budapest

Telefon +36 1 235 3070  
Email info@topdesk.hu