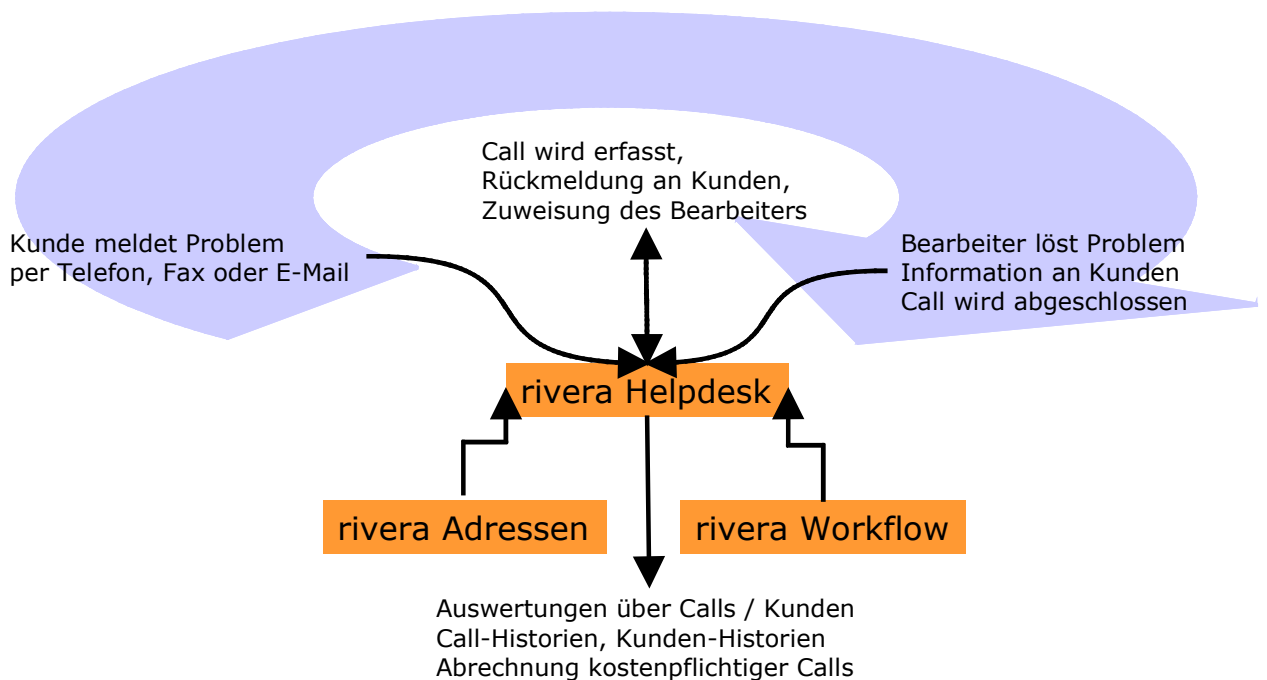


Helpdesk

Ihre Kunden haben Fragen zu Ihren Produkten, melden Probleme oder möchten Hilfestellung für die Bedienung. Sie haben ein Team von Mitarbeitern, die sich um solche Anfragen kümmern. Aber werden auch wirklich alle Anfragen bearbeitet? Und werden die Anfragen zeitnah bearbeitet?

Das rivera Helpdesk ermöglicht die schnelle Erfassung einer eingehenden Meldung. Per Knopfdruck kann ein Bearbeiter die Meldung übernehmen. Ist das Problem gelöst, kann auf Knopfdruck ein entsprechendes Antwort-E-Mail erzeugt werden. Per E-Mail eingehende Meldungen werden automatisch quittiert, d.h. der Kunde erhält sofort Rückmeldung.



Das rivera Helpdesk schafft jederzeit Übersicht über die Historie einer Meldung oder aller Meldungen eines Kunden.

Automatismen sorgen dafür, dass jede Meldung auch bearbeitet wird. Überfällige Meldungen können automatisch eskaliert werden.

Die Qualität Ihrer Problembearbeitung nimmt zu!