

SUPPORT CENTER

ÜGYFÉLTÁMOGATÁS - HATÉKONYABBAN



Munkája során bizonyára Ön is többször szembetalálta magát azzal a problémával, hogy kérdése lett volna a cégénél működő szoftverrendszerrel kapcsolatban. Problémája akadt használat vagy üzemeltetés közben, de hirtelen nem is tudta személy szerint kihez forduljon, és hogyan érheti el őt legkönnyebben. Ha a probléma kritikus, a gyors megoldás különösen fontos, akkor a megfelelő személy keresésével töltött idő

- cége számára esetleg fölösleges kiadást;
- munkatársai számára talán plusz munkát, túlórát;
- az Ön számára pedig stresszt jelent.

Ügyféléltámogatás – jobban

Support Center szolgáltatásunkat ennek a problémának a megoldására hoztuk létre. Partnereink kérdéseiket, problémájukat egy, kimondottan az ügyféléltámogatás számára fenntartott e-mail címre küldhetik.

A leveleket fogadó kollégáink menedzsellik a bejelentést, a beérkezéstől egészen a probléma lezárásáig:

- megkeresik a kérdés megválaszolásában, probléma megoldásában kompetens, elérhető tanácsadót.
- visszajeleznek az ügyfélnek. A gyors, hatékony megoldáshoz szükséges kiegészítő információkat e-mailben, vagy telefonon beszerzik tőle.
- továbbítják a tanácsadó számára a bejelentést.
- figyelemmel kísérik a válaszidőket, tekintettel a probléma fontosságára, egészen a megoldásig, a bejelentés lezárásának pillanatáig.

Hogyan profitál Ön ebből?

- **Gyors kapcsolatfelvétel:** A Support Center szolgáltatásunk belső felépítésének köszönhetően Ön és munkatársai egyszerűen, gyorsan kapcsolatba kerülnek azzal a tanácsadóval, aki segíthet kérdés megválaszolásában, hibabejelentése megoldásában.
- **Számonkérhető:** A cégtől beérkező összes bejelentés dokumentált lesz. Ha Ön vezetőként úgy dönt, hogy cége dolgozói a Support Center szolgáltatásunkat használják, akkor kérheti, hogy a hozzánk beérkezett bejelentés regisztrálásáról, lezárásáról ne csak a bejelentő dolgozó, hanem Ön is kapjon értesítést.
- **Követhető:** Nincsenek hetekig húzódó, megválaszolatlan kérdések. Lezáratlan, elfelejtett hibabejelentések.
- **Hatékonyabban oldjuk meg problémáit:** a központosított támogatási felület esetenként azonnali megoldást eredményez, hiszen a szabad tanácsadó akár a beérkezés pillanatában reagálhat a bejelentésére
- **Informatív:** az írásos bejelentések megfelelőbben tájékoztatják Önt, mint vezetőt a rendszerrel kapcsolatos hibákról, felhasználóik informáltságáról. Ennek tudatában pontosabban tervezheti továbbképzéseit, rendszerének fejlesztését, bővítését, módosítását.

Mit kell tennie?

Ha Önnek, vagy cége bármely dolgozójának kérdése vagy problémája van a cégénél üzemelő vállalatirányítási rendszerrel kapcsolatban, kérjük a következő címre írjon:

supportcenter@abcon.hu

Mi várjuk, és regisztráljuk bejelentését. A hatékony és a gyors megoldást pedig bízva ránk!

.. hogy Ön elégedettebb legyen.

A Support Center szolgáltatást partnereink visszajelzéseinek köszönhetően vezettük be vállalatunknál.

Szolgáltatásunk ingyenes.

Célunk, hogy segítségével hatékonyabbá tegyük belső folyamatainkat. Hogy gyorsan, és rugalmasan reagálhassunk kérdéseikre, problémáikra. Hogy mindig korrekt és megbízható megoldást adhassunk nekik, Önnek.

Kérjük, tudassa munkatársaival, hová fordulhatnak bejelentéseikkel:
supportcenter@abcon.hu