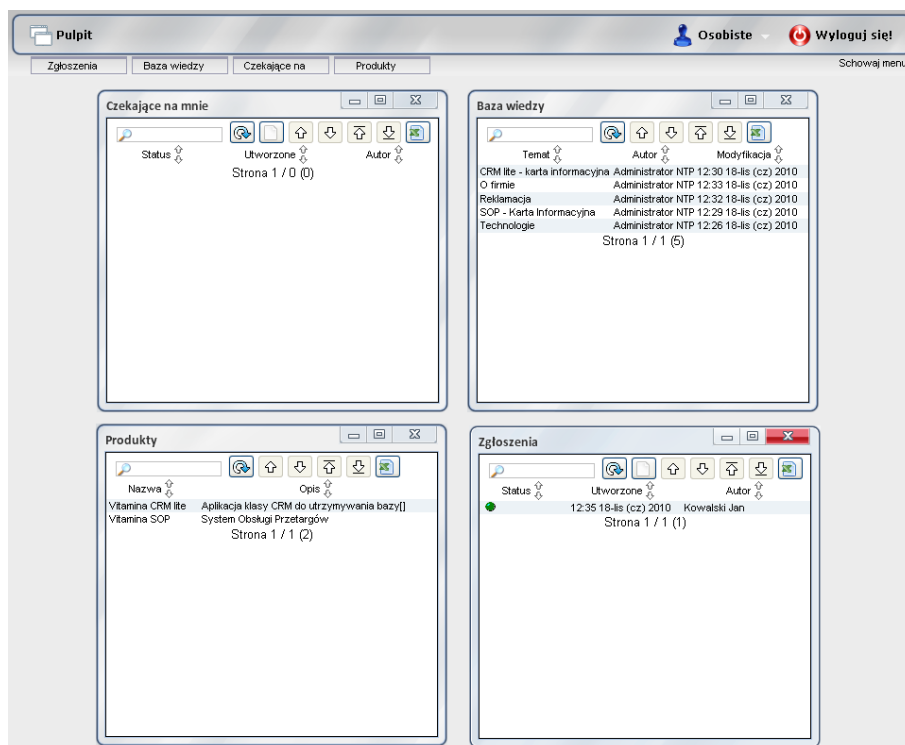


Infolinia

Obsługa infolinii oraz reklamacji

Uporządkuj pracę infolinii. Infolinia to przede wszystkim baza wiedzy – wybierz artykuł oraz kategorię problemu, aby przejrzeć dostępne rozwiązania. Jeśli rozwiązania jeszcze nie ma, zgłoś to do specjalisty. Gdy telefon dotyczy reklamacji – przyjmij ją i przekaz zgłoszenie do działu reklamacji.



Korzyści:



Budujesz bazę wiedzy o swoich produktach



System obsługuje przekazywanie zgłoszeń do specjalistów, oraz obsługę reklamacji



Każde zgłoszenie jest zapisywane w bazie – informacje jakiego produktu dotyczyło, jakiej kategorii, który artykuł z bazy wiedzy był pomocny



Przejrzysty i prosty w obsłudze interfejs



Możesz generować raporty z ilości zgłoszeń w różnych kategoriach

Po odebraniu telefonu należy otworzyć formularz zgłoszenia. Jeśli pytanie dotyczy konkretnego produktu, wybieramy produkt. Następnie wybieramy kategorię. Na tej podstawie wyświetla się lista wpisów w bazie wiedzy na ten temat. Po udzieleniu informacji klikamy „Pomoc udzielona”. Jeśli zgłoszenie jest bardziej skomplikowane wypełniamy dane klienta na zakładce „Pomoc Specjalisty/Reklamacja”. Następnie wpisujemy treść pytania/zgłoszenia i klikamy „Do specjalisty”. W przypadku reklamacji klikamy „Reklamacja”.

Przekazanie zgłoszenia do grupy „Specjaliści”. Wymagane jest wypełnienie danych kontaktowych klienta

Przekazanie zgłoszenia do grupy „Reklamacje”. Wymagane jest wypełnienie danych kontaktowych klienta oraz podanie szczegółów reklamowanego produktu

Wskazanie produktu, którego dotyczy zgłoszenie. Mogą istnieć zgłoszenia bez przypisanego konkretnego produktu

Przycisk zamykający zgłoszenie

Miejsce na zdjęcie produktu

Można wpisywać czego konkretnie dotyczyło pytanie. W razie przekazania zgłoszenia do specjalisty, jest to konieczne

Wybór kategorii zgłoszenia

Lista artykułów z bazy wiedzy z danej kategorii dotyczących wybranego produktu

Miejsce na dodatkowe notatki

Po wybraniu artykułu tutaj pojawia się jego treść. Artykuły z bazy wiedzy mogą zawierać formatowany tekst, zdjęcia, pliki do ściągnięcia, linki.

Zakładka „Pomoc Specjalisty/Reklamacja” zawiera pola dodatkowe, potrzebne przy przyjmowaniu reklamacji, bądź przekazywaniu zgłoszenia do specjalisty.

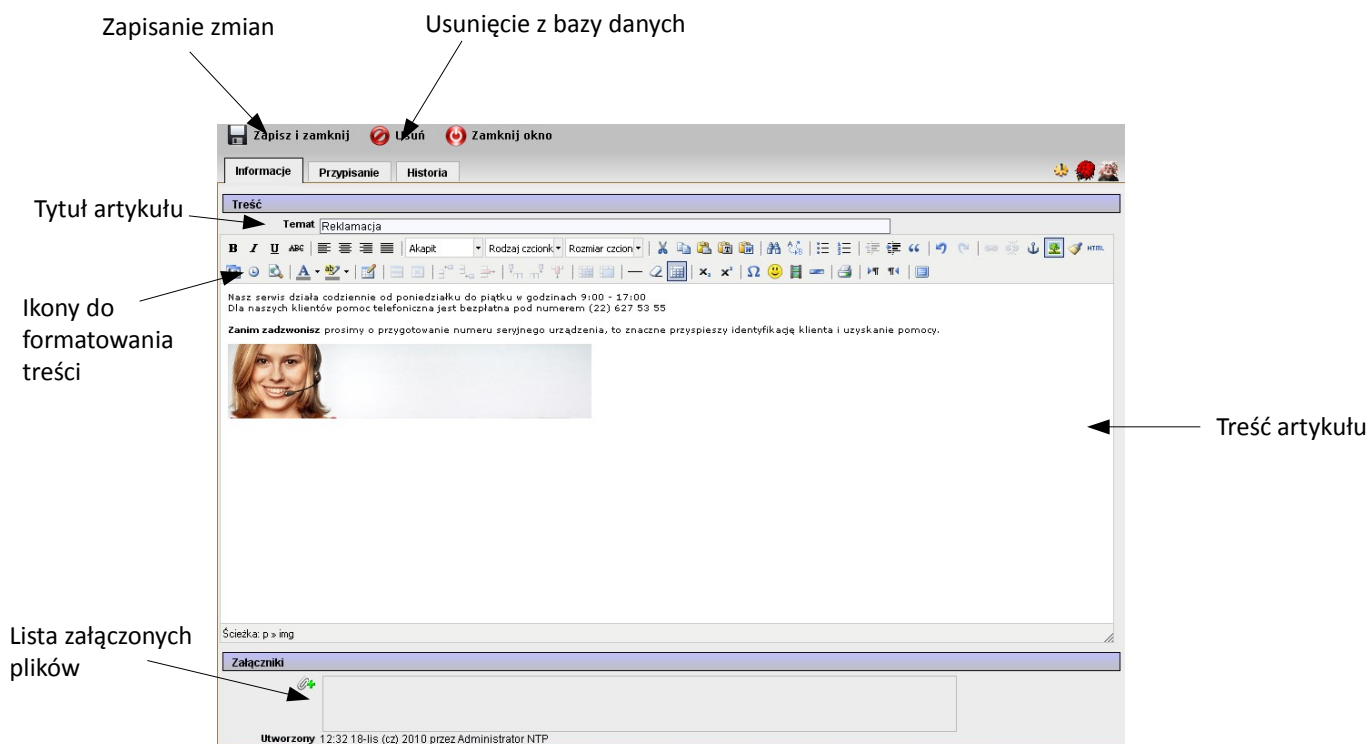
Pola danych kontaktowych klienta

Wskazanie preferowanej przez klienta drogi kontaktu

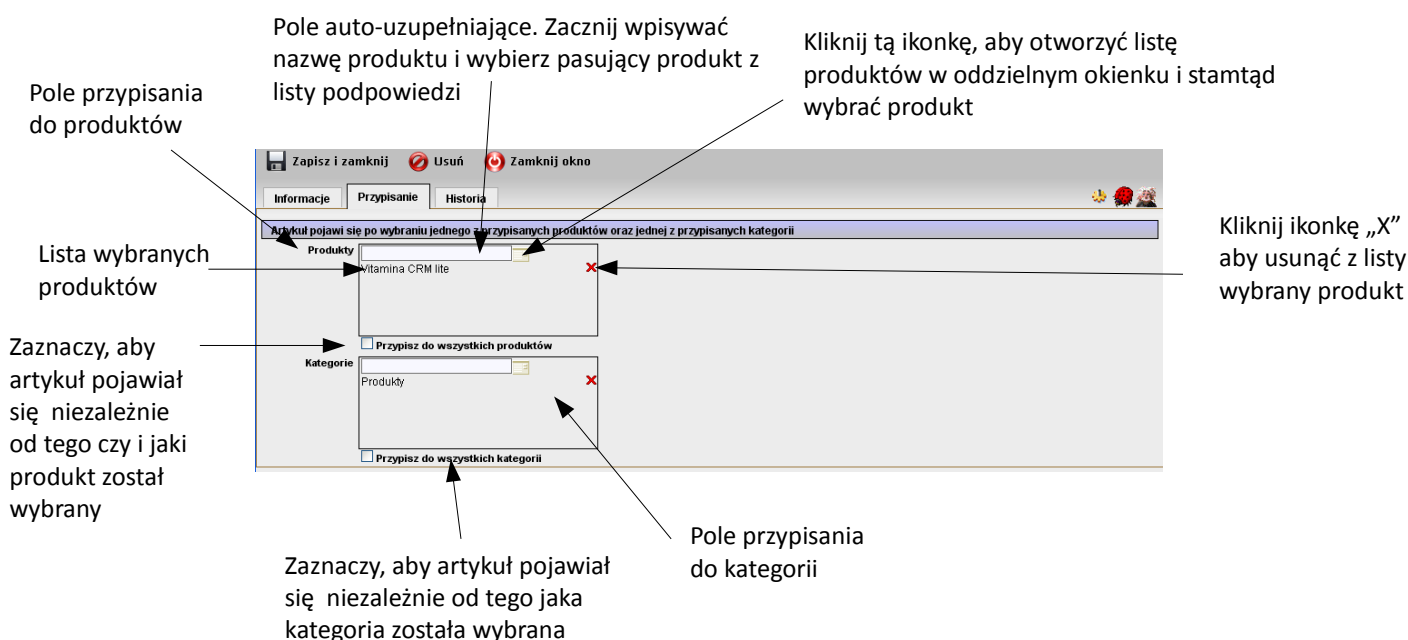
Należy wybrać do którego specjalisty z grupy specjalistów kierujemy zgłoszenie.

W przypadku reklamacji należy podać szczegóły produktu oraz powód reklamacji

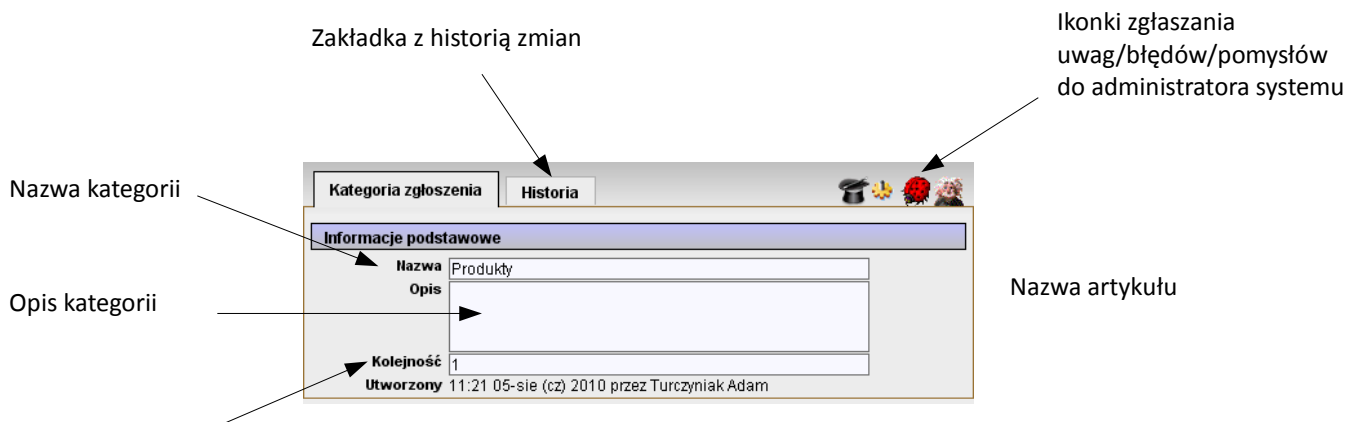
Baza wiedzy zawiera zbiór artykułów. Każdy artykuł jest przypisywany do produktów i kategorii. Treść artykułu można dowolnie formatować, a także wstawiać zdjęcia oraz pliki.



Zakładka „Przypisanie” służy do ustalania jakich tematów dotyczy artykuł. Można wybrać listę produktów/kategorii bądź zaznaczyć opcję „Przypisz do wszystkich produktów” / „Przypisz do wszystkich kategorii”. Np. artykuł dotyczący trybu składania reklamacji powinien należeć do kategorii „Reklamacje” oraz być przypisany do wszystkich produktów.

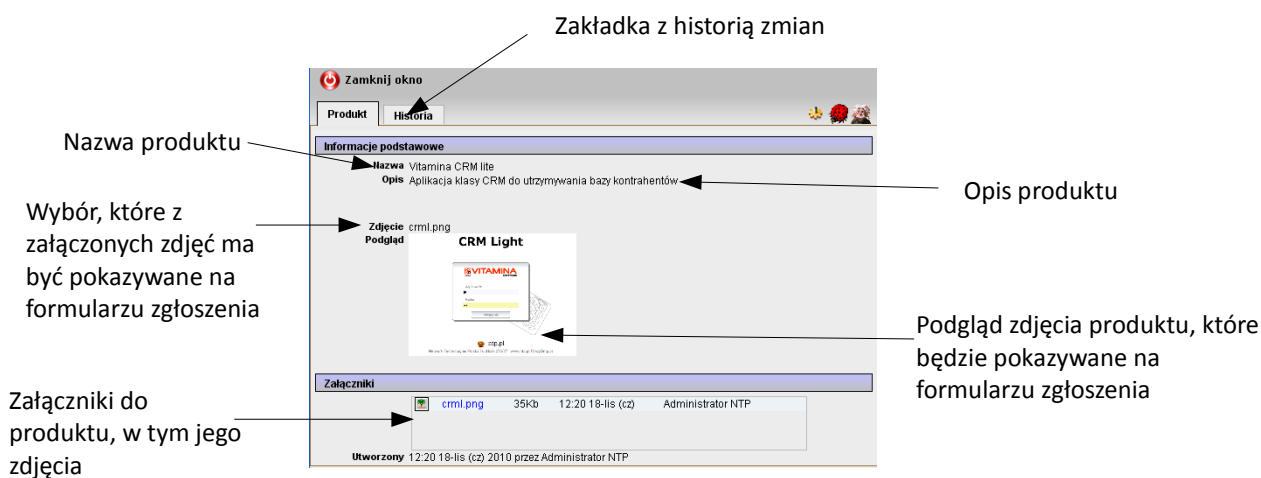


Lista kategorii zgłoszeń jest definiowalna. Można ustawić inną niż alfabetyczną kolejność wyświetlania kategorii na formularzu zgłoszenia – np. aby kategoria „Inne” zawsze była na końcu.



Kategorie sortowane są najpierw wg numeru kolejności, a następnie w obrębie jednego numeru alfabetycznie

Lista produktów także jest wprowadzana w ustawieniach systemu.



System Infolinia w prosty sposób wspomogę pracę firmy. Baza wiedzy może być wykorzystywana także przez pracowników firmy do przechowywania i poszukiwania informacji na temat firmowych produktów / procedur.