

Das Invitel Helpdesk: Schneller Zugriff auf wichtige Fakten

- Gezieltes Informations-Management durch den Einsatz spezifischer Software
- Qualitäts- und Performance-Steigerung durch effizientes Wissensmanagement
- Das geeignete Instrument für ein einheitlich hohes Niveau der Kundenservice-Qualität
- Gleichmäßige Informationsverteilung während der Laufzeit der Serviceprojekte

Optimierung und Qualitätssteigerung von Customer Care Systemen

Das Invitel Helpdesk ist das flexible Software Managementsystem für alle Arbeitsbereiche eines modernen Service Centers. Dank der absolut einfachen, klar strukturierten und immer gleichen System-Navigation ist das Helpdesk-System schnell und effizient – auch bei komplexen Daten-Ressourcen – für jeden Agenten leicht bedienbar und ein zuverlässiges Tool für die Kundenbetreuung.

Dabei stellt das Invitel Helpdesk eine kostengünstige Alternative zu allen großen Knowledge Management Systemen dar und dient der Unterstützung und Optimierung unterschiedlicher Leistungsbereiche. Additional zu der Basissoftware von Invitel Helpdesk sind Zusatzfunktionen einfach und individuell implementierbar, die Datenpflege wird grundlegend erleichtert und garantiert so die dauernde Sicherung der Projektqualität.

Das Helpdesk ist eine auf ZOPE basierende CMS Lösung und wurde in Zusammenarbeit mit einem der führenden Softwareentwickler, der GODYO AG, als Projektpartner realisiert. Weitere Informationen finden Sie im Internet unter www.godyo.com.

> Fortsetzung Seite 02

Das Invitel Helpdesk: Ein Blick in die Toolbox lohnt sich.

Die Callhilfe unterstützt die direkte Anwendung

- bietet Kerninformationen zur Unterstützung Ihres Service Centers bei Kundengesprächen

Das Learning unterstützt das Mitarbeitertraining

- erläutert Informationen und gibt zusätzliche Hintergrunddetails
- trainiert durch den Live-Simulationsmodus
- ermöglicht dem Mitarbeiter selbstständige Recherche von Informationen und Wissensvertiefung außerhalb der Callsituation
- Multiple Choice Tests unterstützen die Qualitätskontrolle
- garantiert Wissens- und Qualitätssicherung
- aufgedeckte Wissenslücken werden als Testergebnis weitergegeben
- Vertiefung in der Schulungsebene

Das Glossar unterstützt das Branchen- und Unternehmens-Knowledge

- erklärt relevante Begriffe und Schlagwörter
- verfügt über maximale Trefferquote durch Volltextsuche

Die Newsfunktion unterstützt permanentes Updating

- gewährt schnelle Verteilung von Neuigkeiten

Die Datenanalyse unterstützt das Controlling

- stellt die Ergebnisse von z.B. Multiple Choice und Schulungssituationen dar
- visualisiert durch Schaubilder und Statistiken
- optimiert den Anwendungsbereich durch Fehleranalysen