

## Приложение Служба Поддержки Клиентов

Обзор

**Служба Поддержки Клиентов Cyscom – это готовый к использованию продукт, предлагающий простоту использования, гибкость и расширение, которые интересуют клиентам в программных продуктах-услугах (SaaS).**

Служба Поддержки Клиентов Cyscom предлагает Вам преимущества инновационного решения, предназначенного для улучшения онлайн поддержки и обслуживания клиентов, привлечения новых клиентов и сохранения существующих, и также снижения затрат на поддержку клиентов. Результат всех этих действий приводит к улучшению показателей выручки и баланса доходов и расходов.

**В годы возросшей конкуренции улучшение поддержки и обслуживания клиентов являются приоритетными задачами для большинства компаний с точки зрения бизнеса и технологий. Стремление редоставлять более быстрый, эффективный и своевременный сервис клиентам присуще большинству компаний различных отраслей и размеров.**

Насколько это важно для Вашей компании?

- ◇ Каким образом я смогу повысить эффективность обслуживания клиентов в будущем?
- ◇ Как я смогу назначать, управлять и эскалировать мои заявки, чтобы лучше обслуживать клиентов и одновременно снижать затраты?
- ◇ Каким образом я могу предоставить всем отделам, взаимодействующим с клиентами – отделу продаж, поддержки, обслуживания и выполнения заказов – доступ к полной, ключевой информации по клиентам в режиме реального времени?

Справочный Стол Cyscom предлагает Вам преимущества инновационного решения, предназначенного для улучшения онлайн поддержки и обслуживания клиентов, привлечения новых клиентов и сохранения существующих, и снижения затрат на поддержку клиентов. В результате вы получаете улучшенные показатели выручки и баланса доходов и расходов. Самое лучшее – то, что Справочный стол управляет данными поддержки клиентов в одной мощной, полностью интегрируемой и расширяемой системе, которая легко настраивается под потребности пользователя.

**Ключевые возможности поддержки и обслуживания клиентов:**

- ◇ Назначение, управление и эскалация заявок
- ◇ Онлайн центр клиентов (Самообслуживание)
- ◇ База знаний
- ◇ Поддержка, обслуживание и отслеживание времени



### Назначение заявок, управление технической поддержкой клиентов и эскалация заявок

Перейти от фокусирования на продукте к фокусированию на клиенте – это ключ к вашему успеху. Только путём быстрого и эффективного удовлетворения потребностей клиентов вы можете приобрести новых клиентов и сохранить существующих. Вот почему эффективное назначение заявок и управление поддержкой клиентов являются приоритетными задачами в клиенто-ориентированных компаниях.

С помощью функционала Syscom по назначению заявок вы можете назначать, управлять, намечать и решать задачи по поддержке клиентов через различные каналы связи, включая телефон, факс и интернет. Автоматическое управление заявками и оповещения по электронной почте также гарантируют, что все остаются информированными и задействованными, и, следовательно, клиенты получают поддержку и обслуживание высочайшего качества.

#### Преимущества:

- ◇ Снижение затрат и оптимизация рабочих процессов путём автоматизации бизнес процессов, связанных с назначением, управлением и эскалацией заявок.
- ◇ Интеллектуальное направление заявок, обеспечивающее быстрое, эффективное, приоритетное распределение всех заявок клиентов.
- ◇ Экономия ценного времени благодаря тому, что ваша команда поддержки клиентов получает всю необходимую информацию в одном мощном приложении.
- ◇ Возможность обеспечить условия договоров на поддержку и предоставление клиентам высококлассного сервиса, который приведёт к более выгодным, долгосрочным отношениям.

#### Возможности:

- ◇ Отвечать на заявки через различные каналы, включающие электронную почту, телефон, факс и др.
- ◇ Вести журнал и анализировать электронную переписку для того, чтобы лучше обслуживать каждого отдельного клиента и будущих клиентов.
- ◇ Посылать автоматический ответ клиентам вместе с номером заявки, подтверждающий её принятие.
- ◇ Маршрутизировать и отслеживать заявки клиентов в соответствии с продуктом, проблемами, типом заявки, партнёром или клиентом, назначая им эксперта в каждой области для решения проблемы.
- ◇ Оповещать сотрудников по поддержке клиентов, о назначенных им заявках, и обеспечить им возможность доступа к полным записям по данному клиенту.
- ◇ Эскалация сложных заявок менеджерам или техническим экспертам для их быстрее разрешения.

- ◇ Просмотр эскалированных заявок как составной части отчётов и статистики, и таким образом предоставление сотрудникам по поддержке клиентов возможности анализировать эти данные посредством обычного клика.
- ◇ постоянно держать сотрудников по поддержке клиентов в курсе, оповещая их обо всех изменениях в приоритетности или статусе назначенных им заявок.

### Онлайн Центр Поддержки Клиентов (Самообслуживание)

Автономные центры поддержки предоставляют клиентам специально для них созданный сайт-портал, через который ваши клиенты могут сообщать о проблемах, просматривать/редактировать контракты и изменения в проектах. Такой сайт позволяет вам работать 24 часа в сутки, 7 дней в неделю по всему миру. Более того, он предоставляет клиентам возможность высококачественно взаимодействовать с вами, и при этом снижает ваши затраты на их поддержку. С помощью приложения Служба Поддержки Клиентов Cyscom ваши клиенты получают персональный интерактивный сервис в сети. Они могут получать ответы на вопросы, представлять на рассмотрение проблемы или запрашивать вашу базу знаний. Также с помощью открытой линии связи и ряда опций самообслуживания вы повысите степень удовлетворённости ваших клиентов и надолго удержите их, и это в конечном итоге приведёт к росту доходов.

#### Преимущества:

- ◇ Быть доступным 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, в любой точке мира, предоставляя клиентам выгодные возможности самообслуживания.
- ◇ Возможность для клиентов сообщать о проблеме или запрашивать информацию простым электронным письмом, упрощая создание заявок и ускоряя их продвижение.
- ◇ Настраиваемый контент позволяет вам создать настоящую маркетинговую платформу для индивидуального подхода к каждому клиенту. Вы также можете публиковать информацию для конкретного клиента или для целой группы клиентов для более эффективной доставки информации целевой аудитории.

#### Возможности:

- ◇ Клиенты могут оставлять заявки прямо на сайте вместо звонков и электронных писем.
- ◇ Доступ к ключевым инструментам поддержки защищен паролем.
- ◇ База знаний предоставляет клиентам необходимую информацию, когда они в ней нуждаются.
- ◇ Путём доступа к содержимому, настроенному специально для них, клиенты могут получать наиболее значимую для них документацию.
- ◇ После получения запроса система автоматически отправляет клиентам подтверждение с номером заявки.

## Статьи Базы знаний

Самообслуживание должно стать ключевой стратегией для бизнеса, ориентированного на прочные отношения со своими клиентами, которым необходимы индивидуальные приложения, позволяющие им выполнять задачи как: исследование продуктов и услуг 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, находясь в любом месте.

Используя базу знаний Cyscom, компании могут получить много преимуществ от системы самообслуживания клиентов. Они могут достичь большей эффективности, большей степени удовлетворённости клиентов, при этом уменьшить затраты на поддержку клиентов, понижая активность call-центра, требующего ручного обслуживания и распределения заявок.

Уникальная система Управления Контентом Cyscom позволяет вам консолидировать знания организации путём объединения и повторного использования контента, который в настоящее время находится в отдельных системах и на ПК пользователей .

### Преимущества:

- ◇ Предоставление клиентам и партнёрам доступа к сервису 24 часа в сутки, 7 дней в неделю за гораздо меньшие средства, чем затраты на круглосуточное обслуживание ваших телефонных линий.
- ◇ Лучшее использование существующей документации для помощи клиентам, чтобы обеспечить клиентам доступ к необходимой для них информации в необходимое для них время.
- ◇ Создание базы знаний, соответствующей потребностям вашего бизнеса и его клиентов, организация контента в соответствии с различными уровнями тем и решений.
- ◇ Обеспечение сотрудников по поддержке клиентов полной базой знаний, позволяющей им разрешать проблемы клиентов быстро и легко.
- ◇ Перевод «универсалов» в эксперты с помощью правильной информации и правильных инструментов.

### Возможности:

- ◇ Организовывать информацию по различным типам и уровням тем и решений.
- ◇ Автоматически классифицировать информацию и содержимое из писем, документов и файлов по темам и решениям.
- ◇ Предоставить сотрудникам по поддержке клиентов доступ к полной базе знаний, которая поможет им быстрее обслуживать запросы клиентов и сократит время обучения новых сотрудников.
- ◇ Позволить сотрудникам по поддержке клиентов развиваться быстрее на новых заявках.
- ◇ Публиковать определённые части базы знаний для различных клиентов и партнёров

## Поддержка, Обслуживание и Отслеживание Времени

Правильно отлаженное отслеживание времени улучшает управление клиентами и хранение записей. С хорошо поставленной поддержкой, обслуживанием и отслеживанием времени организации могут значительно упростить процессы расчетов. Например, если вам необходимо произвести расчет за техническую поддержку по минутам/часам или дням или отследить время, которое ваши сотрудники потратили на поддержку определенного клиента, Служба Поддержки Клиентов предоставит новый уровень эффективности и точности. Вам больше не понадобится управлять временем в режиме офф-лайн, т.к. Cyscom привязывает отслеживание времени непосредственно к записи клиента .

### Преимущества:

- ◇ Хранение точных записей клиента путём управления временем внутри системы.
- ◇ Модернизация отслеживания времени, объединение его для отчётов по расчетам.
- ◇ Запись компенсируемого и некомпенсируемого времени для того, чтобы понять, как ваша команда распределяет время для обслуживания клиентов.

### Возможности:

- ◇ Запись времени, затраченного на заявки, задачи и события.
- ◇ Одобрение количества времени, которое ваши сотрудники тратят на обработку одной заявки.
- ◇ Запись одобренного времени для выставления счетов.

## Реализация

Приложение Служба Поддержки Клиентов Cyscom предоставляется как услуга по запросу с хостингом. У вас есть возможность бесплатно протестировать данное решение без риска и затрат, чтобы быстро оценить, как это простое в использовании, мощное решение обеспечивает более эффективное управление поддержкой и обслуживанием клиентов, повышает производительность сотрудников и команд.

В будущем, как часть Каталога Бизнес Приложений Cyscom, приложение Служба Поддержки Клиентов может быть использовано с дополнительными приложениями, такими как: Управление Контрактами, Управление Отношениями с Клиентами, Управление Проектами на Предприятия, Управление Контентом и Знаниями.

**Только Cyscom предоставит вам единую доступ к точной информации, необходимой вашей команде по поддержке клиентов для эффективного управления, мониторинга и контроля обслуживания и поддержки клиентов.**

Для более подробной информации о том, как Cyscom может помочь вам и вашей организации, посетите [www.cyscom.com](http://www.cyscom.com) или свяжитесь с нами, используя следующие реквизиты:

**Великобритания**  
Лондон  
телефон: +44 20 7193 1913  
Эл. почта: [uk@cyscom.com](mailto:uk@cyscom.com)

**Россия**  
Москва  
телефон: +70 95 730 7445  
Эл. почта: [russia@cyscom.com](mailto:russia@cyscom.com)

