

freshdesk

Die CLOUDPILOTS Software & Consulting GmbH berät und begleitet Unternehmen seit 2011 bei der Transformation von Geschäftsprozessen und Anwendungen in die Cloud. Wir sind auf die Produkte von Google Cloud und Freshworks spezialisiert und nutzen Lösungen wie G Suite, Google Cloud Platform, Looker, Apigee, Freshdesk und weitere, um Digitalisierungsprozesse zu fördern. Ebenso sind wir bereits seit 2017 Google Cloud Premier Partner. Im Bereich der Dienstleistungen unterstützen zertifizierte Spezialisten die Kunden durch Consulting-Expertise, Deployment, Development, Change-Management, sowie im Bereich des Managed Service. Die CLOUDPILOTS Software & Consulting GmbH ist ein ISO-9001-zertifiziertes Tochterunternehmen der TIMETOACT GROUP, welche mit über 650 Mitarbeitern an mehreren Standorten in Deutschland, Österreich und der Schweiz vertreten ist.

Das kollaborative Helpdesk-Tool von Freshworks. Gebt Eurem Support-Team die Möglichkeit zusammenzuarbeiten, sodass Kundenprobleme nicht lange auf eine Lösung warten müssen.

ZENTRALISIERTE KONTROLLE

Die zentralisierte Konsole vereinfacht die Organisation und Verwaltung von Aufgaben in großen Teams.

Team-Inbox: Eingehende Tickets aus unterschiedlichen Quellen werden in einer geteilten Inbox gesammelt.

Kollisionserkennung: Die doppelte Bearbeitung einer Anfrage wird durch eine Benachrichtigung verhindert.

Gespeicherte Antworten: Vorgefertigte FAQs und das nahtlose Übertragen in Tickets, direkt aus der Wissensdatenbank, machen die Bearbeitung wiederkehrender Anfragen effizienter.

OMNIPRÄSENZ

Freshdesk lässt sich praktisch überall integrieren, um Kunden dort zu unterstützen, wo sie Hilfe benötigen.

E-Mail: Support-E-Mails werden zu nachverfolgbaren Tickets

Social Media: Accounts und Aktivitäten auf sozialen Medien werden über das Helpdesk verwaltet.

Telefon: Ein voll funktionsfähiges Callcenter einrichten, in dem Anrufe aufgezeichnet werden.

Chat: Aus Konversationen werden verwertbare Tickets

BERICHTERSTATTUNG

Durch die Berichterstattung werden genaue Analysen der Leistungen erstellt. So erreicht man Spitzenleistungen mit Freshdesk.

Reports: Nutzt diverse Kennzahlen, um die Leistung von Kundenbetreuern und Teams individuell zu messen.

Einblicke: Der Einblick in die Daten und Reports ist einfach gestaltet. Nutzt die Einblicke, um an der Spitze zu bleiben.

Beurteilung: Reports zur Kundenzufriedenheit helfen Euch zu verstehen was eure Kunden sich wünschen.

