

Tapaustenhallinta

Puzzel Case Management on työkalumme tapausten-/tikettienhallintaan. Se on turvallinen ja tehokas ratkaisu palvelukeskuksesi tai helpdeskisi kirjallisen asiakasviestinnän hallintaan. Jokainen jonossa oleva sähköpostiviesti muunnetaan tiketiksi, jolle määritetään yksilöllinen tapaus-/tikettitunniste. Tämä tunniste suodatetaan, luokitellaan ja osoitetaan sopivalle tiimille tai asiakaspalvelijalle. Kun vastaanotat palvelupyynnön, voit vahvistaa sähköpostin vastaanottamisen automaattisesti lähetettävällä mallivastauksella. Lisäksi tiketteihin voi lisätä aihetunnisteita, joiden avulla on helppo hakea tiettyyn ongelmaan tai palvelupyyntöön liittyvät tiketit. Asiakaspalvelijan hallintapaneelissa näkyy koko ajan kattava yhteenveto tikettiin liittyvästä viestinnästä, ja aikajanalla näkyy lähettäjän nimi. Sen avulla sähköpostit on myös helpompi osoittaa sopivalle tiimille tai asiakaspalvelijalle.

Myös sosiaalisen median kanavista, kuten Facebookista ja Twitteristä, saapuville palvelupyynnöille voidaan luoda tikettejä, ja niitä voidaan osoittaa sopivalle tiimille tai asiakaspalvelijalle.

Raporttien luontiprosesseilla voidaan luoda mukautettuja raportteja, jotka voidaan tallentaa oletusarvoiksi. Järjestelmän voi asettaa laatimaan näitä raportteja automaattisesti määritettynä aikana tai tietyin väliajoin ja lähettämään ne suoraan sähköpostiosoitteeseesi.

Puzzel Ticketing kuuluu Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmään, ja se voidaan yhdistää Puzzel Contact Centre -ratkaisuun käteväksi asiakaspalvelualustaksi tiketöintiä ja tapaustenhallintaa varten. Ratkaisu tehostaa asiakaspalvelijoiden tuottavuutta, sillä työssä ei tarvita kahta erillistä sovellusta. Se ehdottaa asiakaspalvelijoille kaikkien kanavien kautta saapuvia uusia palvelupyynnön hallitusti. Voit määrittää yrityskohtaisia sääntöjä eri kanavissa edellytettävistä taidoista ja prioriteeteista, ja asiakaspalvelijat voivat käyttää kummankin sovelluksen toimintoja yhdeltä työpöydältä.

Lisätietoja Puzzel-lipuista lue [täältä](#).

Lataa Puzzel-lippujen tuotesivu täältä:

[EN-Puzzel Ticketing.pdf](#)