



Đại diện tại Hà Nội
NETCOM Co., Ltd.
26B Phương Liên, Q. Đống Đa, Hà Nội, Việt Nam
Tel: 84-4-5737-747
Fax: 84-4-5737-748
E-mail: info@netcom.com.vn

Đại diện tại Hồ Chí Minh
NETCOM Co., Ltd.
526 Dien Bien Phu Q10 TP.Ho Chi Minh.
Tel: 84-8-352-452
Fax: 84-2-993-004
E-mail: info@netcom.com.vn

Bản quyền © 2006–2007 của NETCOM. Co., LTD
Các thương hiệu khác trong tài liệu này hoặc trên WEB site là thuộc sở hữu của các chủ sở hữu tương ứng.
Tài liệu này được thiết kế bởi NETCOM Co., Ltd. – NHTKTv1



Giải pháp Hỗ trợ kỹ thuật

Doanh nghiệp vừa và nhỏ

Dịch vụ Hỗ trợ kỹ thuật (Support Center) một loại hình dịch vụ ngày càng trở lên quan trọng giúp nâng cao hiệu quả kinh doanh, tạo sự tin tưởng, tín nhiệm của khách hàng. Dịch vụ hỗ trợ có thể được kinh doanh đi kèm với bán sản phẩm, hoặc kinh doanh riêng rẽ tùy từng trường hợp. Hoạt động hỗ trợ truyền thống chủ yếu qua email và điện thoại đã ngày càng bộc lộ nhiều yếu điểm khi số lượng khách hàng tăng lên, gây áp lực tăng số lượng nhân viên hỗ trợ. Đồng thời gây khó khăn cho công việc quản lý tài khoản khách hàng cũng như hoạt động chăm sóc, lấy ý kiến khách hàng.

Với sự trợ giúp của công nghệ thông tin, nhiều phần mềm hỗ trợ kỹ thuật ra đời, cho phép các công ty cung cấp dịch vụ hỗ trợ trực tuyến 24x7, khắc phục hoàn toàn nhược điểm của phương pháp hỗ trợ truyền thống, nâng cao hiệu quả hoạt động hỗ trợ kỹ thuật, đồng thời tạo sự hài lòng tin tưởng của khách hàng.

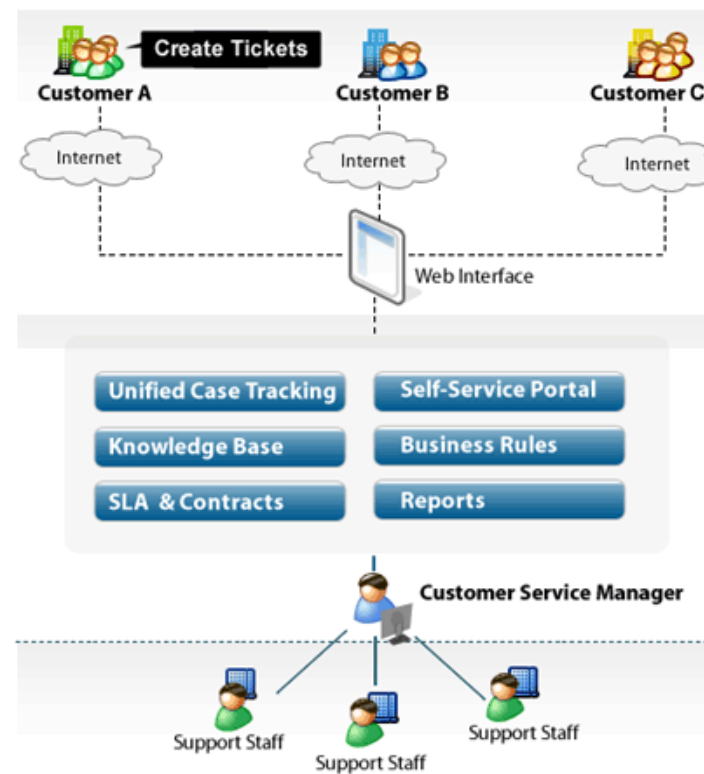


Nhu cầu khách hàng

BẠN CẦN

- Trả lời tự động những thư yêu cầu hỗ trợ của khách hàng gửi tới, đồng thời tự động gán chúng cho đội ngũ hỗ trợ kỹ thuật chuyên trách và lưu dấu chúng.
- Phổ biến những kinh nghiệm hỗ trợ kỹ thuật của công ty cho khách hàng, giúp khách hàng có khả năng tự giải quyết được những yêu cầu đơn giản của mình mà không cần yêu cầu hỗ trợ.
- Cung cấp những dịch vụ hỗ trợ cho khách hàng với độ ưu tiên tùy theo hợp đồng với từng khách hàng.
- Tạo các bản báo cáo chi tiết về toàn bộ hoạt động của đội ngũ Hỗ trợ kỹ thuật, từ đó giúp đánh giá và nâng cao hiệu quả hoạt động hỗ trợ kỹ thuật.

Bạn đang nghĩ đến giải pháp Hỗ trợ kỹ thuật ?



BẠN BẮN KHOẢN

- quản lý tài khoản khách hàng phân tán, khó khăn trong việc chăm sóc khách hàng.
- không hỗ trợ nhiều ngôn ngữ phù hợp với những khách hàng sử dụng ngôn ngữ khác nhau ?
- Khó khăn khi lấy ý kiến phản hồi của khách hàng về chất lượng dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật ?
- Quản trị, vận hành phức tạp ?
- Chi phí cao ?

Yên tâm lựa chọn giải pháp Hỗ trợ kỹ thuật của chúng tôi !

ĐÁP ỨNG NHU CẦU CỦA BẠN

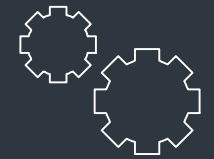
- Hệ thống quản lý thư điện tử tối ưu của chương trình cho phép tự động trả lời thư yêu cầu hỗ trợ của khách hàng, đồng thời tự động tạo, tổ chức, lưu dấu các yêu cầu trên hệ thống và gán cho đội ngũ hỗ trợ kỹ thuật chuyên trách, nâng cao hiệu quả của hoạt động hỗ trợ kỹ thuật.
- Cho phép người dùng đăng nhập vào hệ thống qua giao diện web 24x7 theo tài khoản được cấp, để tìm hiểu những kinh nghiệm hỗ trợ kỹ thuật được phổ biến dưới dạng các giải pháp trên hệ thống, giúp khách hàng có khả năng tự giải quyết được những vấn đề đơn giản mà không cần sự hỗ trợ nào. Đồng thời, người dùng có thể tự tạo các yêu cầu hỗ trợ, kiểm tra trực tiếp trạng thái của các yêu cầu hỗ trợ, giúp giảm thiểu những cuộc điện thoại trực tiếp yêu cầu hỗ trợ.
- Hệ thống cho phép tạo, quản lý và lưu trữ các bản hợp đồng dịch vụ hỗ trợ cho từng khách hàng. Bạn có thể định nghĩa các kế hoạch hỗ trợ, và các mức Đảm bảo dịch vụ dựa trên các bản hợp đồng đã ký với khách hàng. Điều này giúp bạn cung cấp các mức dịch vụ hỗ trợ khác nhau cho các đối tượng khách hàng khác nhau tùy theo từng hợp đồng.
- Hệ thống cung cấp các bản báo cáo chi tiết về toàn bộ hoạt động của đội ngũ Hỗ trợ kỹ thuật theo các mẫu có sẵn hoặc tự tạo theo từng nhu cầu cần báo cáo, từ đó giúp đánh giá chi tiết, tổng hợp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động hỗ trợ kỹ thuật..

Giải pháp của NETCOM

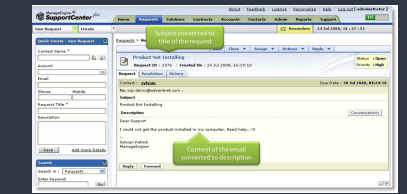
Triển khai nhanh, chi phí thấp

GIẢI QUYẾT BẮN KHOẢN CỦA BẠN

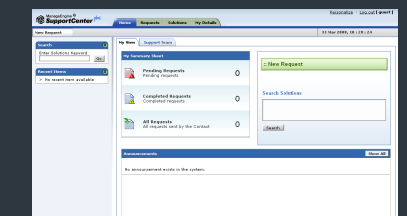
- Hệ thống cho phép lưu trữ thông tin khách hàng tập trung, giúp thiết lập và duy trì các mối quan hệ khách hàng. Tính năng quản lý tài khoản cung cấp cho bạn cái nhìn bao quát về toàn bộ các mối quan hệ khách hàng, cho phép bạn lưu vết dữ liệu về các kiểu tài khoản, mức độ đảm bảo dịch vụ, thông tin tài khoản khách hàng, giúp dễ dàng chăm sóc khách hàng.
- Hệ thống hỗ trợ dữ liệu đa ngôn ngữ. Người dùng có thể lựa chọn ngôn ngữ mà họ muốn để giao tiếp với hệ thống. Cho phép bạn mở rộng dịch vụ hỗ trợ cho những đối tượng khách hàng sử dụng ngôn ngữ khác nhau.
- Tính năng khảo sát ý kiến khách hàng giúp bạn nhận được ý kiến phản hồi của khách hàng sau mỗi yêu cầu hỗ trợ, giúp nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật, nâng cao sự tin tưởng, hài lòng của khách hàng.
- Với khả năng cho phép tạo các mẫu template yêu cầu, tùy chỉnh các trường thông tin của yêu cầu, theo dõi hoạt động hỗ trợ kỹ thuật...tất cả đều trên giao diện web thân thiện, mang lại khả năng quản trị vận hành hệ thống dễ dàng đơn giản.
- Chương trình với nhiều phiên bản tùy theo mức độ sử dụng có giá khác nhau. Vì vậy bạn dễ dàng có được chương trình phù hợp với chi phí hợp lý.



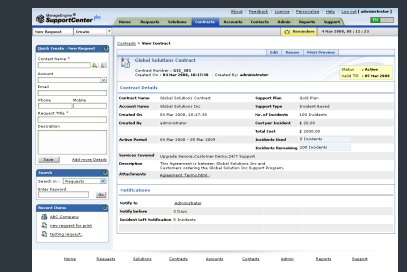
SUPPORT CENTER



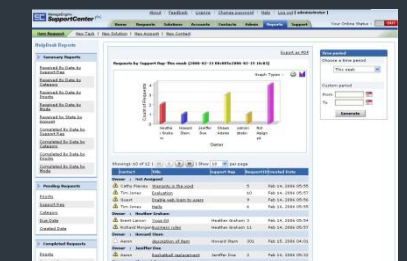
Hệ thống quản lý mail



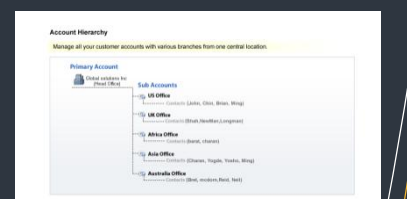
Giao diện người dùng



Quản lý hợp đồng



Báo cáo



Quản lý tài khoản KH