Canais de atendimento

Atenda seus clientes nos múltiplos canais de contato de forma simples, rápida e organizada com nosso sistema de atendimento e Help Desk.

Administre em um único lugar todas as solicitações dos seus clientes independente do canal de contato: telefone, e-mail, chat, formulários web, central de ajuda, base de conhecimento e redes sociais.

* Mantenha todo o histórico de atendimento ao cliente centralizado
* Responda rapidamente independente do canal de contato
* Centralize toda sua comunicação em uma única plataforma

Controle de prazos (SLA)

Tenha clientes mais satisfeitos, gerencie com eficiência o prazo de resolução das solicitações.

Com o SLA do Octadesk fica mais fácil alinhar as expectativas dos prazos de atendimento entre a empresa e seus clientes, gerando menos atrito e ao mesmo tempo aumentando a credibilidade.

* Gerencie melhor suas metas de atendimento ao cliente
* Priorize adequadamente as solicitações dos seus clientes
* Tenha clientes mais satisfeitos, cumpra com os prazos acordados

Automações e workflow

Padronize tarefas rotineiras, ganhe escala em seu atendimento ao cliente e otimize seus processos de trabalho.

Crie regras para executar dinamicamente as tarefas rotineiras de atendimento ao cliente. Gerencie de forma automatizada os processos do seu Help Desk e melhore o trafego de documentos, informações entre departamentos e pessoas.

* Aumente a eficiência da sua equipe e reduza custo
* Otimize seu processo de atendimento ao cliente
* Torne os processos mais eficientes e rastreáveis

Base de conhecimento

Reduza o volume de chamados e antecipe as dúvidas de seus clientes.

Centralize o conhecimento da sua equipe, simplifique a experiência de autoatendimento dos clientes e reduza a quantidade de solicitações para o Help Desk.

* Acessível a qualquer hora e em qualquer lugar
* Ofereça uma experiência de suporte personalizada
* Tenha clientes mais satisfeitos com respostas mais rápidas

Chat

Atendimento ao cliente em tempo real

Gerencie todas as suas conversas em um só lugar. Sua equipe faz atendimentos simultâneos, reduzindo o tempo de espera e aumentando a satisfação de seus clientes.

* Ganhe agilidade de atendimento ao cliente
* Transforme conversas em chamados de maneira integrada com apenas um click
* Dê sequência às conversas importantes transformando-as em chamados

Dashboard e relatórios

Entenda em detalhe sua operação de atendimento ao cliente

Gerencie com eficiência as métricas do seu Help Desk. Cruze as informações dos chamados, monitore os resultados e faça mudanças para tornar seu serviço cada vez melhor.

* Acompanhe os chamados
* Monitore resultados e métricas
* Crie relatórios personalizados apenas arrastando e soltando campos