



■■■■■■■■■■
GIADANS
Smart Business Systems

ZOHo | Authorized
Partner





EL PRIMER SOFTWARE CONTEXTUAL DE MESA DE AYUDA

Con la confianza de más de 30.000 empresas y equipos de servicio de tamaño medio y corporativo



Ofrezca servicio a través de diversos canales



“

Permita que sus clientes y prospectos lleguen a su equipo de atención al cliente a través de cualquier canal que les resulte conveniente. Administre las conversaciones a través de canales como correo electrónico, teléfono, chat en vivo, redes sociales, foros, sitio web y aplicaciones móviles. Utilizando un marco de canales personalizables, podrás integrar cualquier canal que necesites con Zoho Desk y gestionar las conversaciones de asistencia desde una sola pantalla.

Zoho Desk es el único software de asistencia técnica multicanal, multidepartamento y multimarca

¡Un Gran soporte multicanal!
¡La integración de la Base de Iconocimiento en las respuestas de los tickets es realmente genial! La capacidad de iniciar un chat en vivo con un usuario, y luego ir directamente a la creación de un ticket a partir de esa interacción es muy útil también.

- Joseph Lewis
Gerente de Apoyo de Ventas, FutureDial Incorporated

Automatica flujos de trabajo y gestione los procesos de servicio

¿Por qué gastar tiempo en tareas rutinarias cuando puede dejar que su centro de ayuda las realice todas automáticamente? Zoho Desk le permite automatizar tareas como asignación de tickets a los agentes y el envío de notificaciones, para que su equipo pueda concentrarse en las conversaciones en curso. Con los SLA y los contratos, puede definir y priorizar sus objetivos de servicio para asegurar la resolución puntual de los tickets y la satisfacción máxima del cliente.

»»

Las herramientas de automatización de Zoho Desk permiten un control rápido y fácil de las incidencias, lo que significa que pueden ser divididas en las áreas apropiadas y distribuidas a los departamentos adecuados dentro de la organización.

Holly Smith, Desarrolladora de Software, Cognizant



Acuerdos de nivelación y escalaciones



Flujos de trabajo y acciones basadas en tiempo



Avances por medio de automatización del proceso con Blueprints



Aumente sus esfuerzos de servicio al cliente con la Inteligencia Artificial



Salude a Zia,
La asistente con inteligencia artificial de Zoho, ahora disponible para Zoho Desk. Zia se adentra en las zonas más profundas y aporta contexto como sólo la inteligencia artificial puede hacerlo*.

Zia para clientes



Asistencia por voz



Asistencia por Chat

Zia para agentes



Auto-etiquetado de Tickets



Análisis de Ambiente



Asistencia de Respuesta

Zia para gerentes



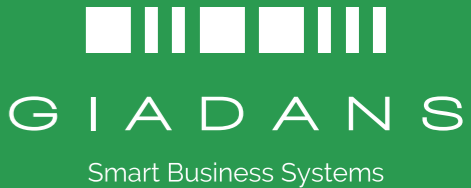
Notificaciones Con Zia



Tablero para Predicciones



Constructor de competencias para acciones personalizadas



*Por el momento, Zia se encuentra disponible únicamente en inglés

Habilite el autoservicio del cliente.

Impulse a sus clientes para que encuentren respuestas por sí mismos a través de su base de conocimientos o interactuando con su comunidad de usuarios. El widget ASAP se puede integrar fácilmente en su sitio web o aplicación móvil para obtener ayuda instantánea y contextual.



Centro de Ayuda Multimarca



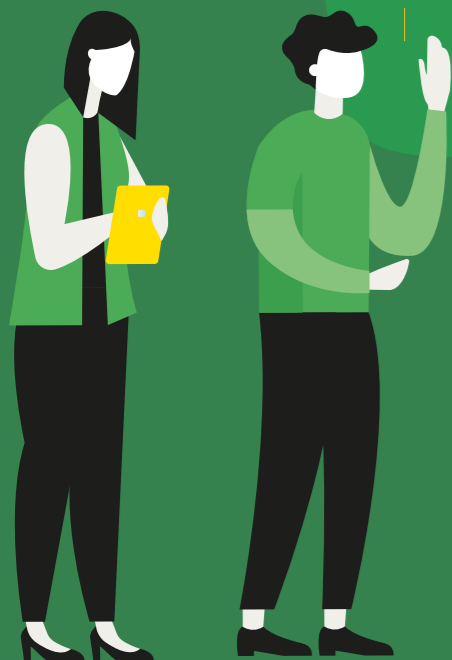
Base de Conocimientos



Comunidad



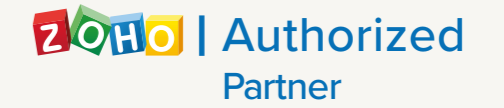
Autoservicio Integable



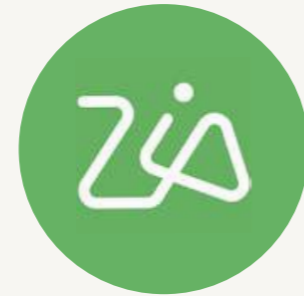
"Uno de nuestros objetivos cruciales era hacer que 5Paisa fuese móvil primero y Zoho Desk nos ayuda a hacerlo. Somos capaces de personalizar ampliamente la mesa de ayuda y mantener la consistencia de la marca a gran escala."

- Shoaib Qureshi,
Jefe de Servicio al Cliente,
5Paisa.com

Mejore el tiempo de respuesta a escala.



Con una serie de herramientas para potenciar la productividad del agente, Zoho Desk asegura que los agentes se ahorran hasta dos horas de tiempo todos los días. La gestión de tickets es más fácil con un contexto añadido y los agentes pueden cumplir con los SLA y objetivos de tiempo de respuesta fácilmente.



Reglas de clasificación basadas en la Inteligencia Artificial



Priorización de tickets



Colaboración en equipo

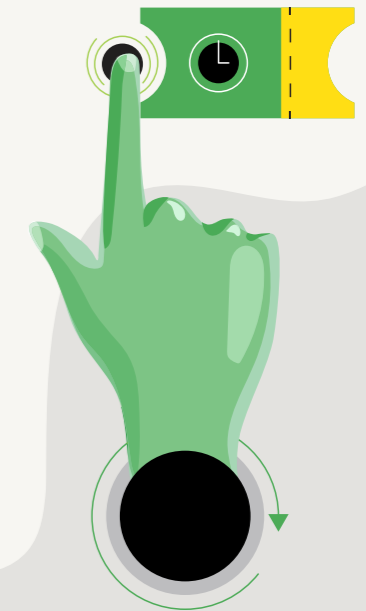


CRM e integraciones verticales



Se ha vuelto más fácil para nuestro equipo gestionar los clientes y permanecer en comunicación. Ahora tenemos una plataforma desde la cual es fácil gestionar los tickets, abordar rápidamente qué clientes han respondido a un ticket, y todas las cosas que se esperaría que tuviera una plataforma de tickets de soporte.

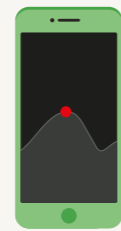
- Phil Penton,
Director General,
Publicidad de Xcite.



Use insights para mejora continua

Zoho Desk viene con tableros incorporados que le dan una visión más completa en una sola pantalla.

Con informes flexibles y personalizables, puede profundizar en los detalles más precisos. El análisis avanzado impulsado por Zoho Analytics lo lleva un paso más allá y asegura que sus datos se conviertan en conocimientos accionables.



Perspectivas de marca



Tablero de gestion

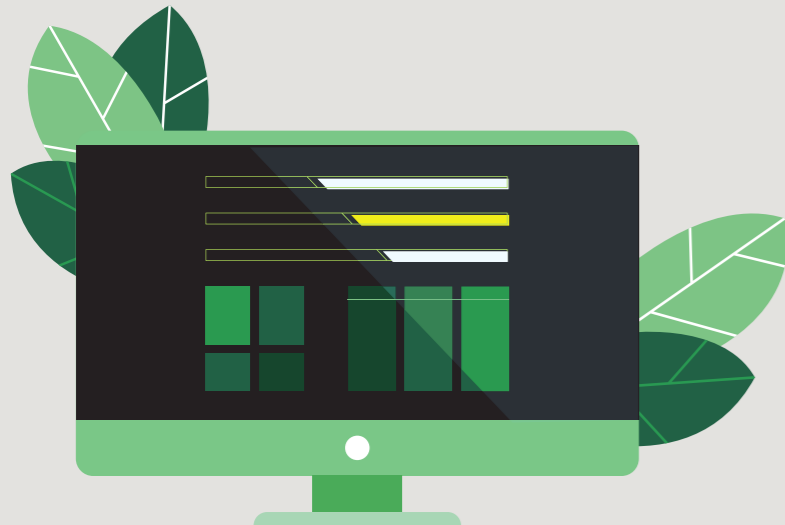


Informes y tableros de control personalizables.

“

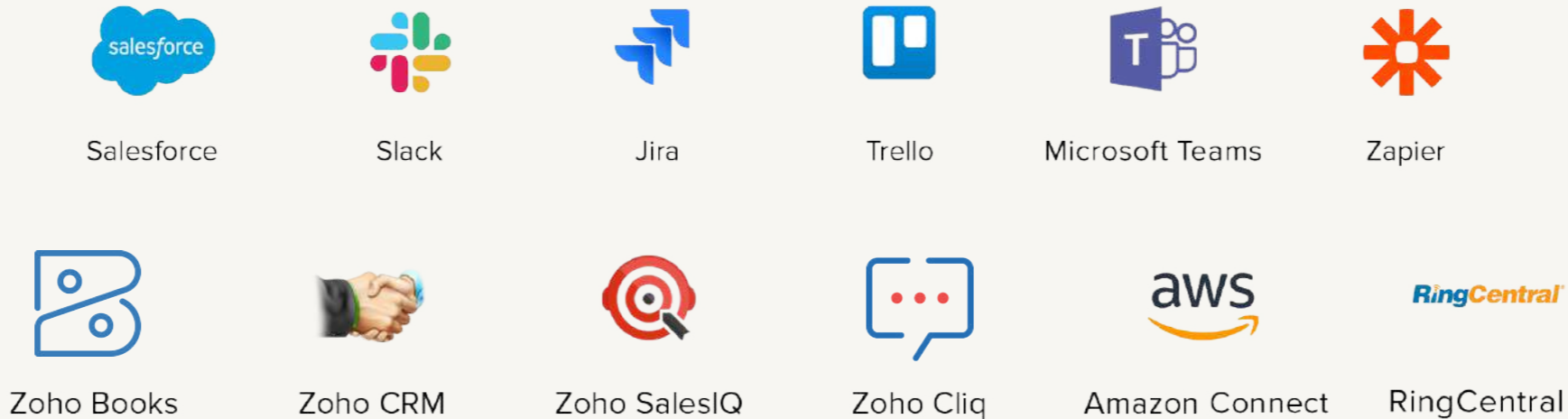
Recomendaría Zoho Desk a toda empresa que actualmente introduce datos manualmente en el sistema para reportar el trabajo realizado. Las funciones de informes de Zoho Desk nos permiten ver los datos en tiempo real y podemos dar forma al desempeño de nuestros equipos para asegurar que se consiga la productividad máxima.

- Adam Riley,
Coordinador de Calidad, Ausdrill



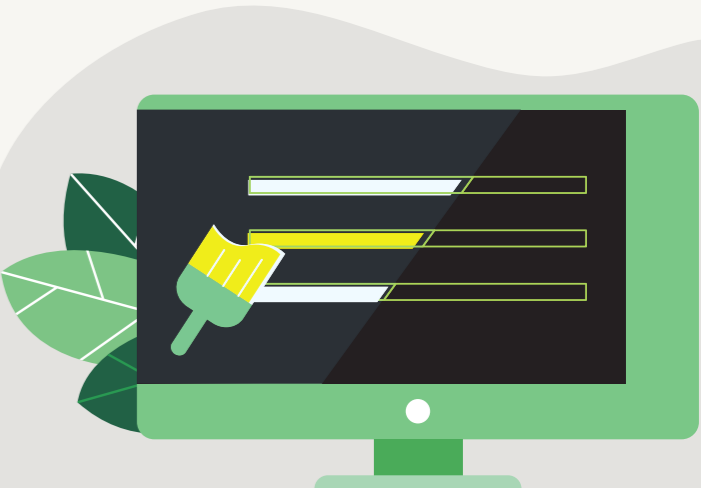
Personalice y amplíe a medida que lo necesite

Zoho Desk permite personalizar cada detalle en su centro de soporte, con poco conocimiento de programación requerido. Elija entre una gama de aplicaciones y extensiones ahora disponibles en el mercado de Zoho Desk, disponible para millones de usuarios. Con el Marketplace ahora puede construir y vender extensiones y soluciones integrales para su negocio.



Zoho Desk es simple de implementar y fácil de integrar con otros servicios existentes. Los informes son fáciles de personalizar, así como la interfaz. Se integra perfectamente con los servicios que usamos y también maneja muy bien la gestión de tickets".

- Steve Migoye, Jefe de TIC, Kenya Bankers SS





Contáctanos

CDMX 55 4737 8020 | **GDL** 33 4737 5858 | **MTY** 81 8864 5681
www.giadans.com.mx