



Oddaljen dostop in spletni pogovor v živo -
nepogrešljivi orodji za prodajo in pomoč uporabnikom

https://en.wikipedia.org/wiki/XLAB_d.o.o

www.islonline.com

Jure Pompe, direktor

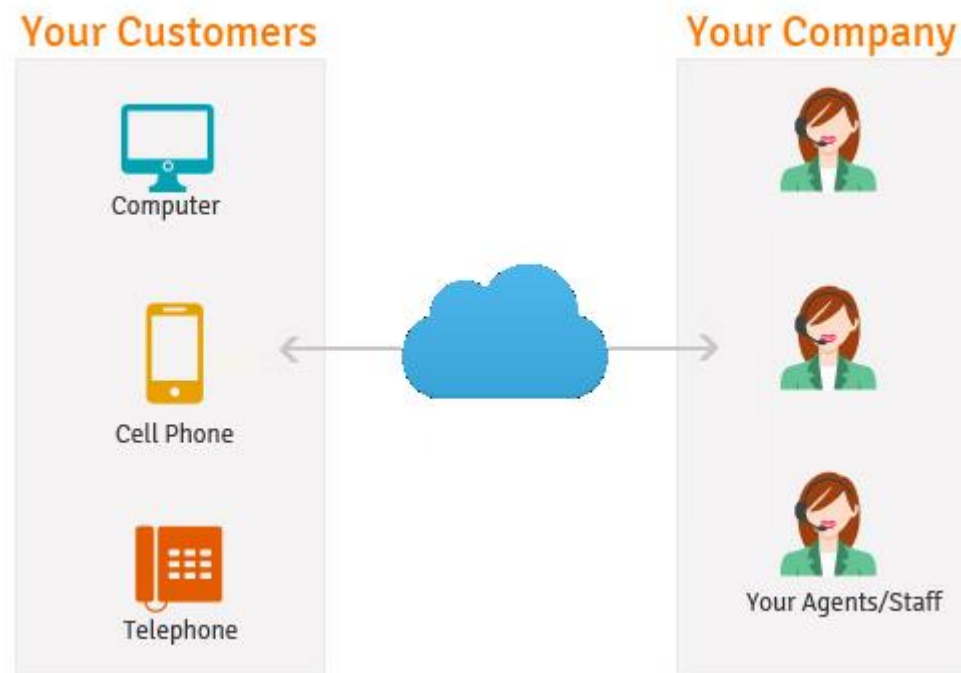
Digitalna transformacija

- Generacijski prehod
- Mobilne naprave
- Vitka organizacija
- Tehnologija



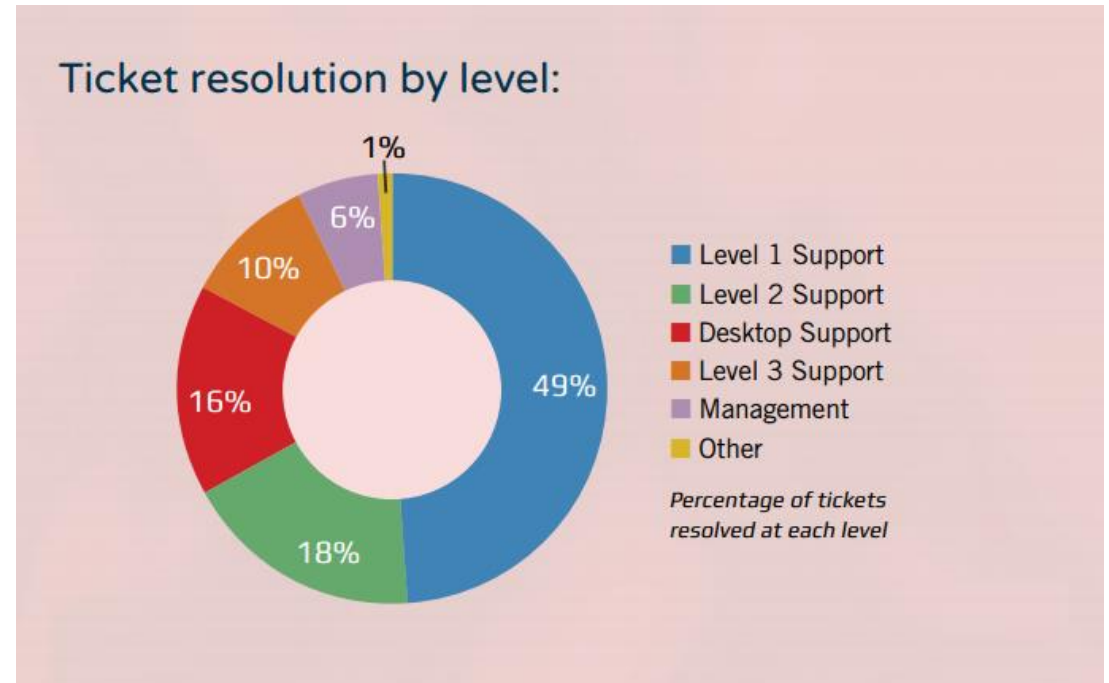
Center za pomoč uporabnikom

- Odnos s strankami
- Hiter odziv in rešitve
- Prilagodljivost
- Tehnična pomoč uporabnikom
- POMOČ = PRODAJA



Potrebna znanja

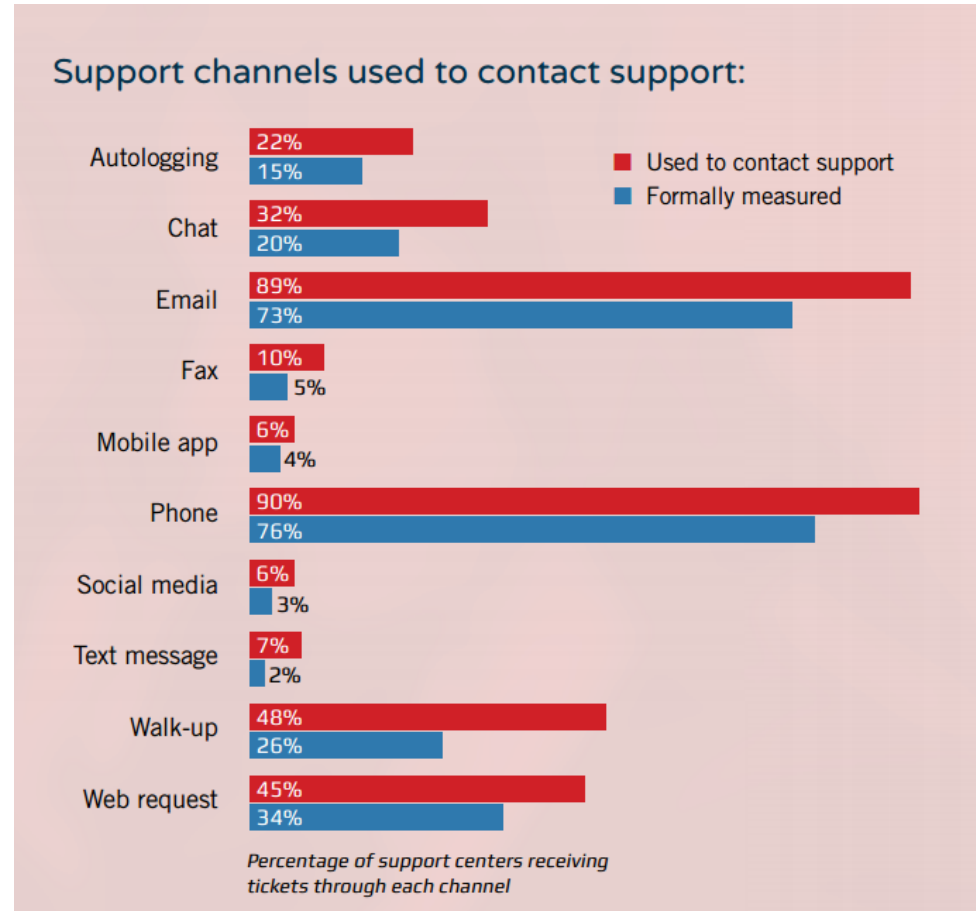
- Komunikativnost
- Analitične sposobnosti
- Tehnična znanja
- Proces eskalacije



Source: 2014, Support Center, Practices & Salary Report. HDI Publication.

Podporne poti

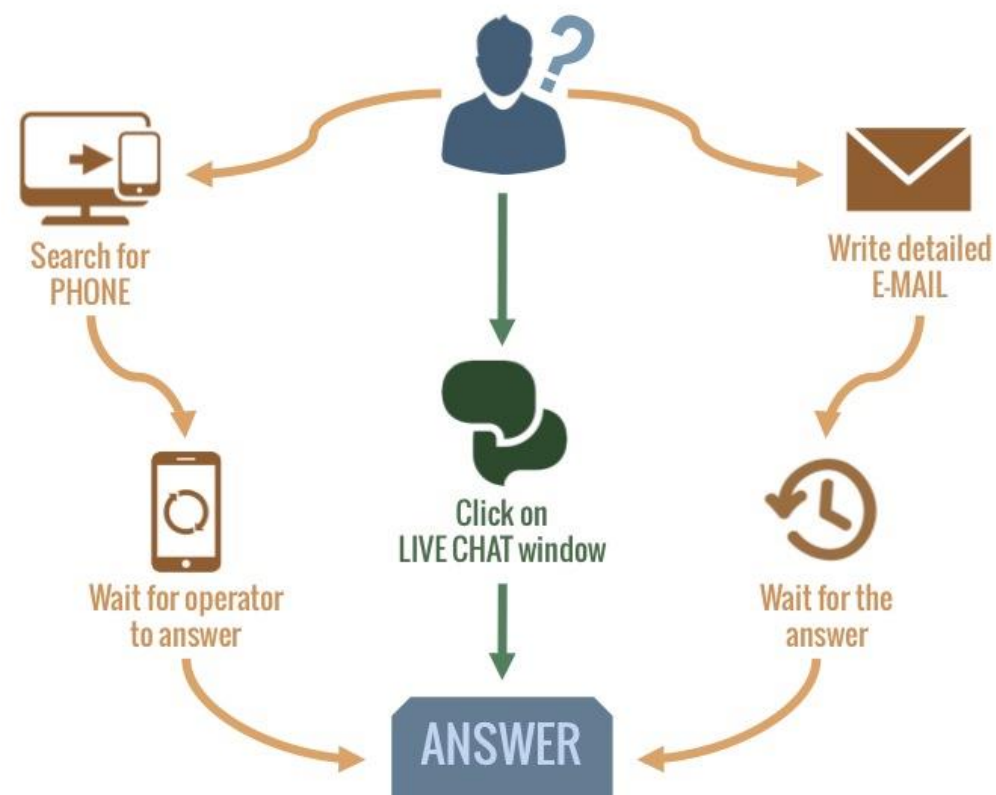
- Telefon in email
- Spletni pogovor v živo



Source: 2014, Support Center, Practices & Salary Report. HDI Publication.

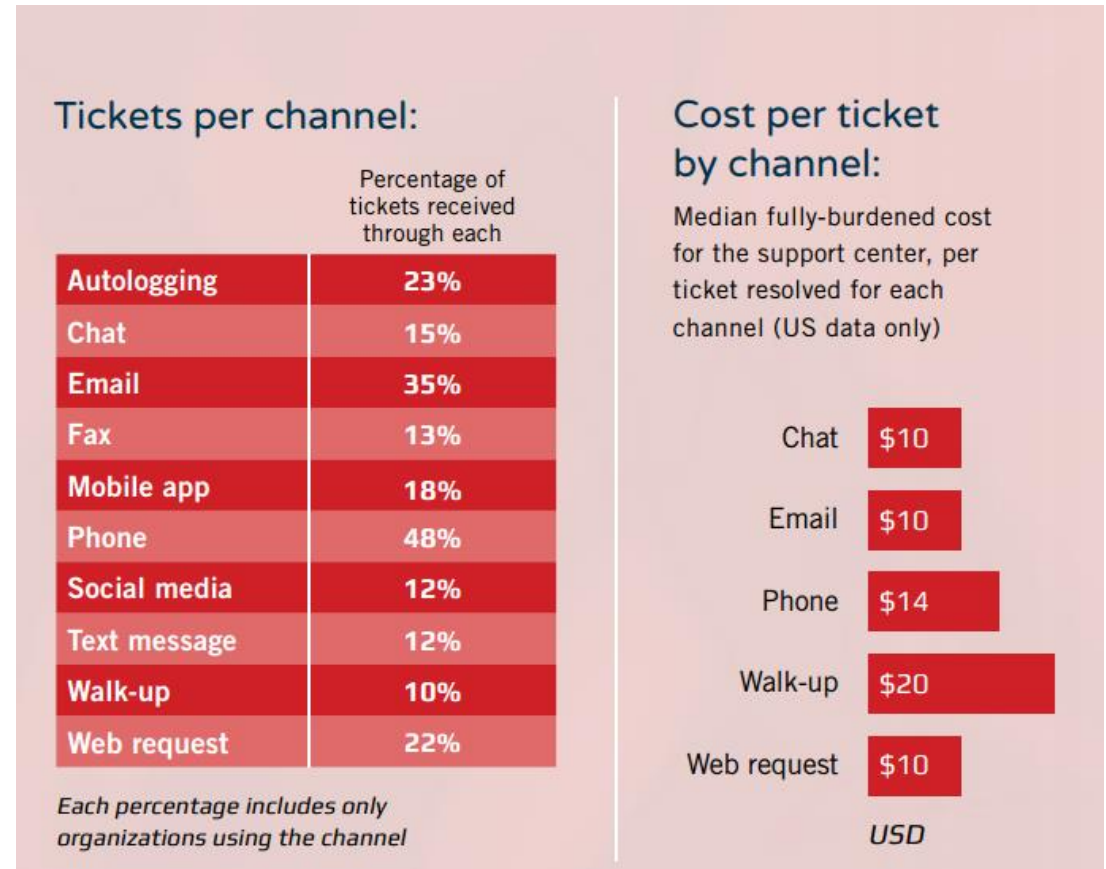
Live Chat (spletni pogovor v živo)

- 1-klik
- Komunikacija v živo
- Celoten proces elektronsko zabeležen
- Poizvedbe, učenje, optimizacija
- Več opravnost operaterjev



Stroški podpore

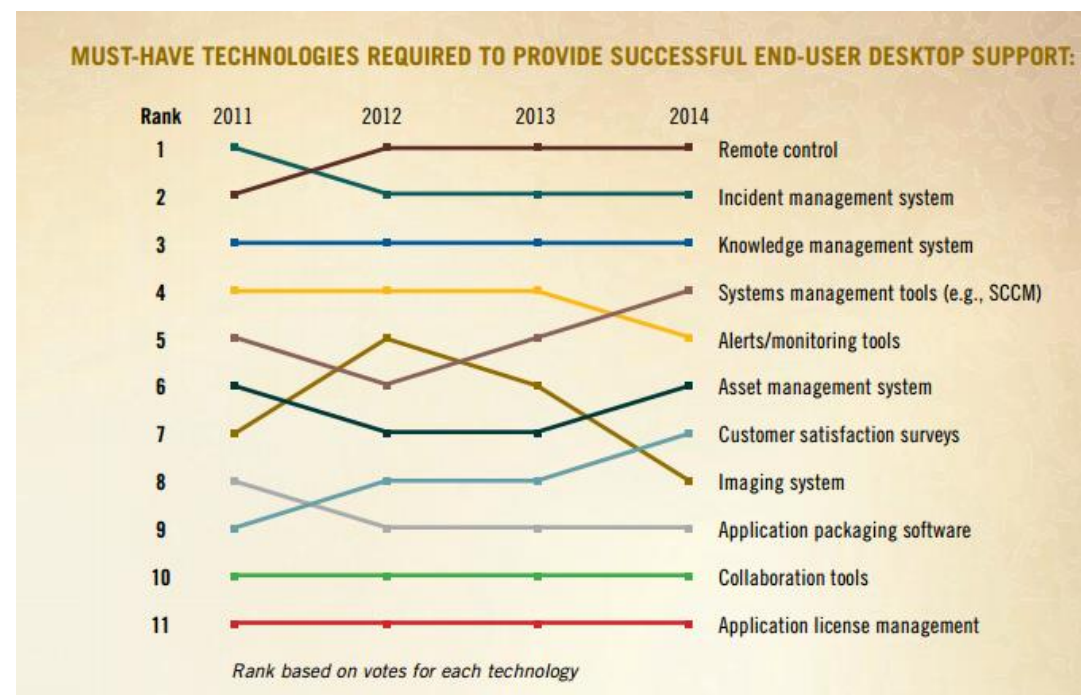
- Live Chat -> poceni in učinkovito do rešitve



Source: 2014, Support Center, Practices & Salary Report. HDI Publication.

Najpomembnejša orodja operaterjev

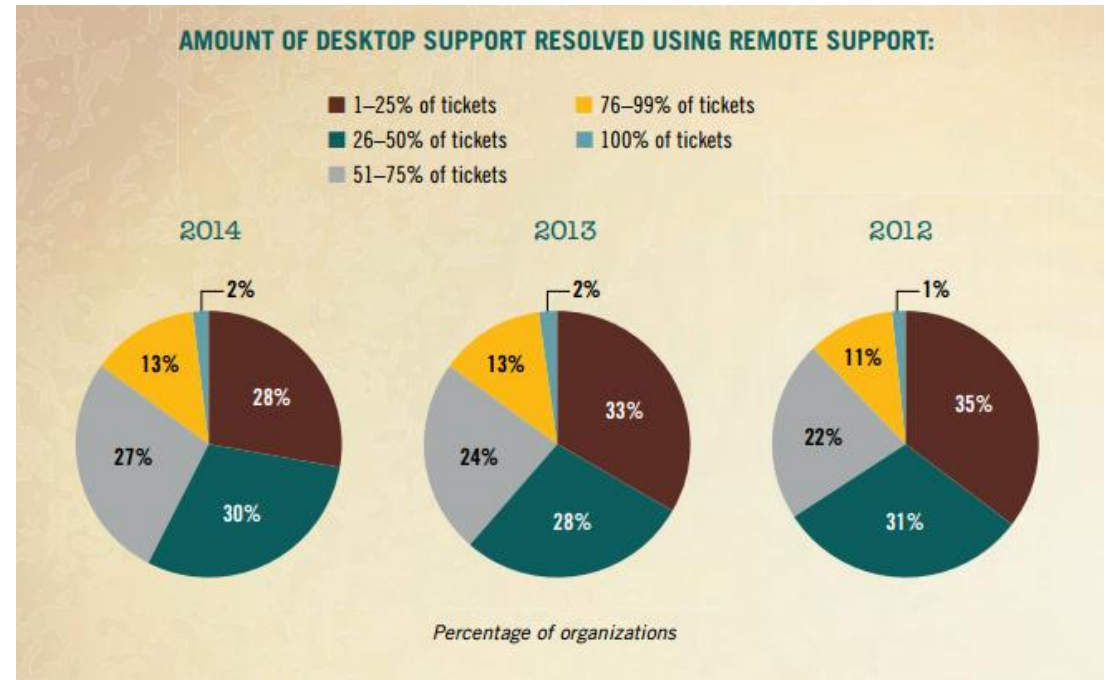
- Nadzor oddaljenega namizja!



Source: 2014, Desktop Support, Practices & Salary Report. HDI Publication.

Nadzor oddaljenega namizja

- Povečana uporaba orodij za dostop do oddaljenega namizja in pomoč uporabnikom.



Source: 2014, Desktop Support, Practices & Salary Report. HDI Publication.

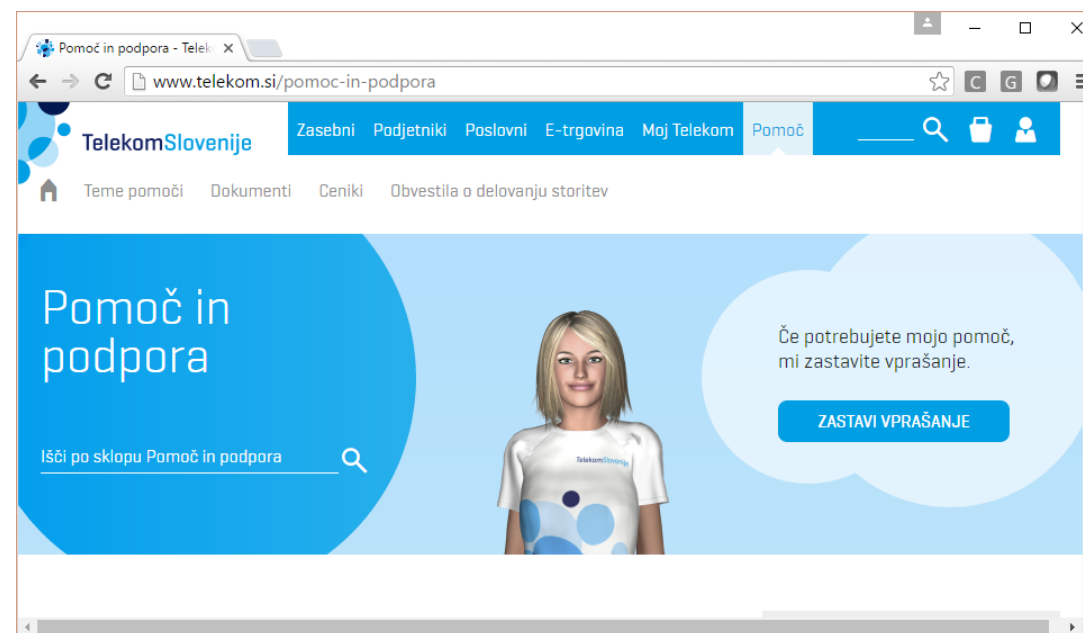
Najučinkovitejša kombinacija

- Live Chat + Remote Control
- Opcijsko: integracija z obstoječo „Service Desk“ rešitvijo ali CRM sistemom.



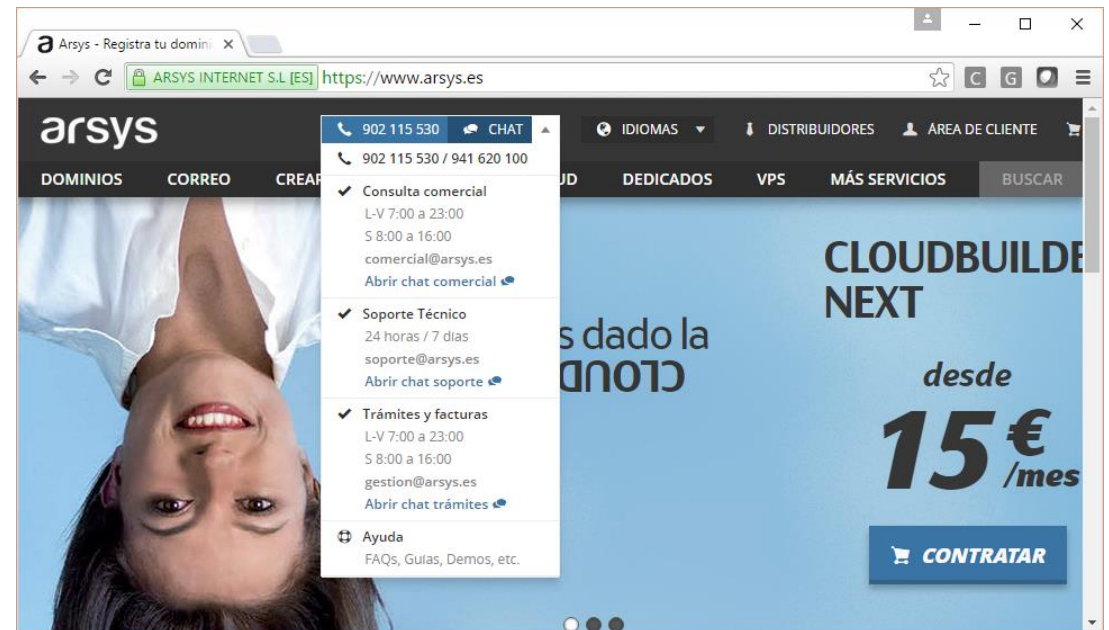
Telekom Slovenije

- VCA + Live Chat + Remote Control



Arsys, Španija

- ISP
- Live Chat + Remote Control + CRM integracija



TV Azteca, Mehika

- Grupo Salinas
- Live Chat + Remote Control + BMC Remedy integracija

