

Для повышения качества обслуживания клиентов, на нашем сайте развернута система поддержки пользователей от лидера рынка Zendesk. Эта система позволяет создать и отслеживать ход выполнения заявок (тикетов) на доработки, дополнительные настройки, исправление ошибок.

Заявки могут быть созданы несколькими путями:

1. Отправка письма с описанием проблемы (задачи) на наш почтовый ящик support@del-fin.ru;
2. Вкладка «Спросить нас» с левой стороны на нашем сайте
3. Через портал поддержки пользователей пункт меню «Поддержка» или по адресу <http://support.del-fin.ru>
4. Сообщением в нашем Twitter @delafinance
5. В ближайшее время появится пункт меню в о всех наших программах «Спросить нас»

Заявки могут быть преобразованы в материалы форумов для поиска готовых ответов на вопросы и превращены в базу знаний.

Кроме этого нами разработана система удаленного доступа (управления) на компьютеры конечных пользователей (аналог Teamviewer, VNC). По запросу пользователя, специалист службы поддержки может попасть в рабочий сеанс на компьютер пользователя, посмотреть ошибку, изменить настройки, задавать и отвечать на вопросы через встроенный чат. Для работы системы необходим выход в Интернет с компьютера пользователя (если это противоречит политике компании, достаточно открыть один порт через который будет работать только наша система).

Для наших клиентов с собственным отделом сопровождения можем предоставить систему удаленного помощника в аренду.