

Łódź, 30.01.2002r.

Internet z „ludzką twarzą” – komunikacja z klientami w czasie rzeczywistym poprzez przeglądarkę www

Skuteczna, szybka i tania komunikacja z klientami

Jestem przekonany, że pomysł który chcemy realizować w Polsce spodoba się również Państwu.

Usługa, którą pragniemy przedstawić jest jednym z pierwszych tego typu rozwiązań na polskim rynku i jedynym udostępnianym w modelu ASP. Oferta **Helpmagic** wprowadzana jest równocześnie w kilku krajach naszego kontynentu, w tym w Polsce - jako pierwszym i jedynym kraju Europy Wschodniej. Firma **neocom** reprezentuje **Helpmagic** w Polsce.

W czerwcu 2000 Merlin Information Systems (integrator IT w Wielkiej Brytanii) utworzył firmę **Helpmagic**– która zaoferowała pierwsze w pełni zintegrowane z Internetem centrum obsługi klienta i help-desk dostępny w wielu językach. Wykorzystując cenne opinie i uwagi klientów oraz opierając się na doświadczeniach zbieranych przy tworzeniu usług help-desk w maju bieżącego roku wprowadzony został nowatorski, najwyższej jakości produkt: **interaktywny, wielopoziomowy sposób komunikacji dla klientów odwiedzających witryny www.**

Dotychczas głównym narzędziem masowo wykorzystywanym do kontaktowania się z klientami były telefony. Część firm decydowała się na tworzenie własnych, kosztownych call centre inne korzystały z „zewnętrznych” dostawców tego typu usług. Z czasem upowszechniły się również faxy i poczta elektroniczna.

Rozwiązanie Helpmagic pomaga lepiej dbać o klienta

Jest to nowoczesny i tani produkt umożliwiający interaktywny kontakt klientów z konsultantami firmy „na żywo” poprzez witrynę www. **Helpmagic** może być również idealnym połączeniem partnera handlowego czy też własnego agenta pracującego w terenie z firmą – dostawcą.

Klient poszukujący informacji lub pomocy na stronach internetowych „klikając” jeden przycisk ma do dyspozycji do sześciu form kontaktu w czasie rzeczywistym:

1. **Mailmagic** – zapytania kierowane są natychmiast do aktywnego konsultanta.
2. **Chatmagic** – umożliwia bezpośredni kontakt „na żywo” z konsultantem w trybie tekstowym.
3. **Callbackmagic** – klient może poprosić konsultanta o telefon o określonej przez siebie porze lub np. skierować telefon do innej osoby.
4. **Voicemagic** – daje klientowi możliwość rozmawiania z konsultantem w systemie „Voice over IP”
5. **Callback Automatic** – klient może poprosić konsultanta o telefon o określonej przez siebie porze lub np. skierować telefon do innej osoby. Zestawienie połączenia odbywa się automatycznie.
6. **Cobrowsemagic** – interaktywna współpraca z klientem poprzez przeglądarkę internetową (web collaboration)

Klient może być pewien, że „po drugiej stronie” znajduje się konsultant zawsze gotowy mu pomóc, a jego zapytanie w zależności od stopnia skomplikowania realizowane będzie w możliwie najkrótszym czasie. Usługa może być konfigurowana niemal dowolnie, jest w pełni skalowalna, i co również bardzo istotne umożliwia dokładne śledzenie kontaktów z klientem i zarządzanie nimi.

Połączenie wiedzy profesjonalistów z najnowocześniejszymi technologiami umożliwiło powstanie bezpiecznego, bardzo przydatnego narzędzia dostępnego 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu.

Contact Centre Helpmagic to:

- Zintegrowany system komunikacji z klientami „na żywo” poprzez www udostępniany w modelu ASP (Live & interactive customer service).
- Produkt dedykowany dla każdej firmy chcącej aktywnie wspomagać sprzedaż, marketing, serwis poprzez wykorzystanie najnowocześniejszych technologii internetowych.
- Efektywne budowanie relacji z klientami poprzez witrynę www.
- Nowe narzędzie doskonale uzupełniające systemy CRM, rozwiązania e-commerce i call-centre.
- Jedno „kliknięcie” – sześć narzędzi komunikacyjnych do wyboru dla klienta.
- Wiele możliwości komunikowania się w czasie jednej i tej samej sesji internetowej
- **Helpmagic** doskonale uzupełnia i wzbogaca obsługę klientów (realizowaną dotychczas wyłącznie poprzez telefon, fax, formularze, klasyczny e-mail).
- Nowe narzędzie komunikacyjne wprowadzające „interaktywność” do biur obsługi klienta, działów handlowych centów dystrybucyjno-logistycznych.
- W 100% przewidywalne, niskie koszty – **Helpmagic** dostarczany jest jako usługa ASP.
- **Helpmagic** nie wymaga ŻADNYCH inwestycji w kosztowną infrastrukturę IT, oprogramowanie, wdrożenia, utrzymanie systemu, administrację, etc.
- „W kilka dni od pomysłu do realizacji” - przygotowanie szczegółowego projektu implementacji trwa tylko kilka dni, a samo wdrożenie 2 godziny.
- Jedyne instalacje wymagane na stanowisku konsultanta to „thin client” komunikujący się z systemem **Helpmagic**.
- Stanowisko konsultanta może być umieszczone w dowolnym miejscu – np. w domu – wystarczy tylko komputer i łącze do Internetu.
- **Helpmagic** to produkt bezpieczny zarówno dla klientów jak i dla firm go oferujących.

Zapraszam do odwiedzenia nas poprzez witrynę www.neocom.pl lub www.helpmagic.pl - podczas internetowego spotkania z pewnością będziemy mogli porozmawiać i zaprezentować możliwości usług **interaktywnego contact centre**.

Z wyrazami szacunku,

Piotr Pabich
członek zarządu

piotr.pabich@neocom.pl

+48 603 632 300