



 **limondesk<sup>®</sup>**





## LimonDesk Nedir?



- LimonDesk, müşterilerinize yardımcı olmanın en hızlı yoludur. Yardıma ihtiyacı duyan web sitenizin ziyaretçileriyle sohbet etmeye başlayın.
- Tüm ekran boyutlarında, mobil veya masaüstü cihazlarınızda sorunsuz çalışır. Ergonomik ve hızlı kullanım için mobil cihazlarınız ile optimize edilmiştir.

- Kullanıcı dostu mükemmel tasarım. Her şey tek tıkla kolayca ayarlanabilir. Operatör panelimizi her modern tarayıcıda kolayca kullanın.

## Güvenli Koruma

- Çok güvenli veri merkezi, sadece sizin ulaşabileceğiniz bir yapı sistemi kullanıyoruz. En yeni ve en ergonomik yazılım teknolojisi ile geliştiriyoruz.





## Müşteri Geçmişi

- Sohbetlerinizi geçmiş sohbetler alanında kontrol edin. Paketinize bağlı olarak size süresi belirlenmiş bir sohbet geçmişi saklama hizmeti sunuyoruz. Kayıtlı bir görüşmeyi

istediğiniz herhangi bir e-posta adresine göndererek de aktarabilirsiniz.

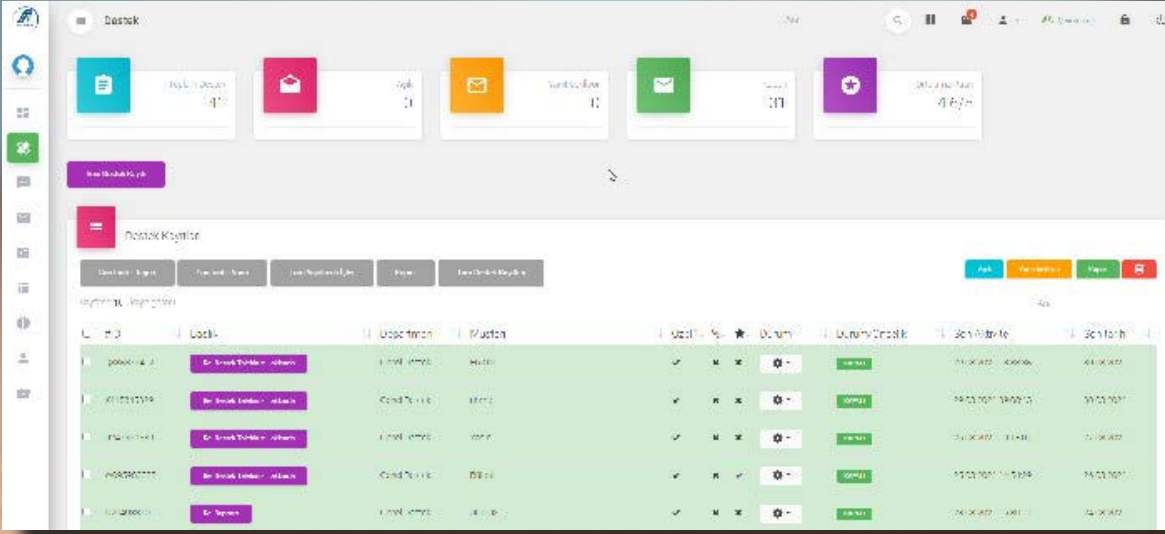
## İstatistikler ve Raporlar

- İstatistikler, sohbet süreleri, geri bildirimler, konular, en yüksek puan alan operatörler ve çok daha fazlası. Sizin gözetiminizde.

## Departmanlar ve İlgili Bölümler

- Departmanları oluşturun ve operatörleri ilgili departmanlar ile ilişkilendirin, aktarın. Web sitenizin ziyaretçileri doğru kişi ile görüşerek direkt sonuca ulaşsın.





## Destek Yönetimi



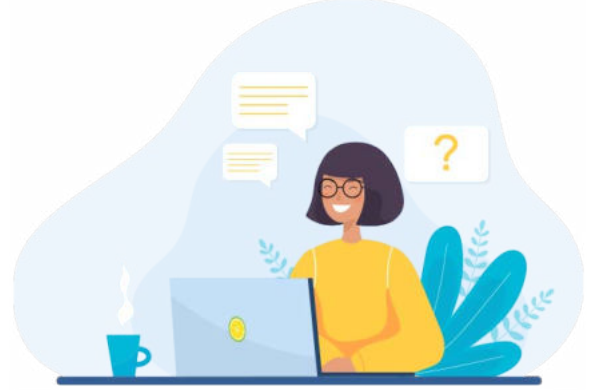
Tüm işletmelerin kolayca kullanabilmesi için geliştirdiğimiz LimonDesk Destek takibi programımız ile müşterilerinizin bakım onarım ve tüm destek işlemlerinizi tüm detayları ile görüntüleyerek takip etmenin rahatlığını yaşayın.

- Destek ekranında bağlantı adresi, ip, isim/soy isim vb. detaylı müşteri bilgilerini görüntüleyebilme,
- Müşteriye destek sırasında bildirim gönderebilme,
- Görüşmeye dair not alabilme,
- Müşterinin görüşme sırasında dosya yüklemesine izin verebilme,
- Görüşmeyi farklı bir destek personeline aktarabilme,
- Destek sağlanan müşteri için sohbeti sonlandırmadan müşteri kaydını oluşturabilme,
- Sohbet mesajlarında arama yapabilme,
- Görüşme sırasında paylaşılan dosyaları farklı bir bölümde listeleyebilme,
- Destek sağlanan müşterinin daha önceki görüşmelerini görüşme sırasında listeleyebilme,
- Görüşme sonunda geri bildirim alabilme, (puanlama, görüş, istek vs.)
- Görüşme dokümanını e-posta olarak alabilme,
- Sohbet geçmişi üzerinden müşteriye direkt mail gönderebilme,
- Aynı destek kaydına daha önce gönderilen mailleri listeleyebilme,
- Görüşme sonrası destek paneli giriş bilgilerini müşteriye gönderebilme,
- Destek geçmişi ekranında destek durumlarına göre (açık, yanıt bekleyen, kapalı gibi) rapor alabilme,
- Destek kaydı sonlandığında müşteriye bildirim gönderebilme,
- Yeni destek kaydı veya cevap alındığında operatörlere bildirim gönderebilme,
- Müşteri bazında maksimum açık destek kaydı belirleyebilme,
- Destek kayıtları için hatırlatıcı kurabilme,
- Belirli bir süre açık kalan destek kayıtlarını otomatik kapatabilme
- Yeni destek kaydı oluştururken benzer destek kayıtlarını gösterebilme,
- Destek puanlama sistemi ile müşterilerin görüşmeyi puanlamasını sağlayabilme,
- Ücretli VIP Destek Sistemi ile ücret karşılığı destek hizmeti sunabilme, (kredi veya abonelik tabanlı)
- Herkese açık olarak işaretlenen kayıtların diğer ziyaretçiler tarafından görüntüleyebilme,
- Müşteri tarafından cevaplanmayan kayıtlar için hatırlatma e-maili iletebilme.



## İş saatleri

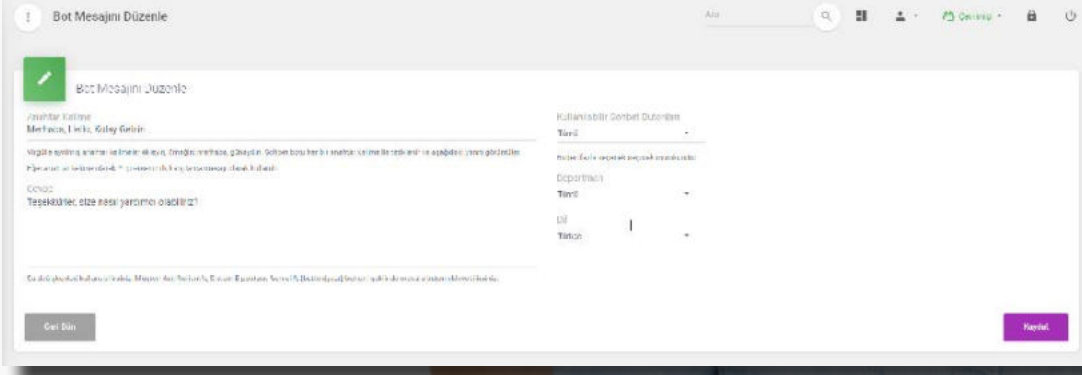
- LimonDesk ile 7/24 çevrimiçi olmanıza gerek yok, iş saatlerinizi belirtin diğer zamanlarda müşterilerinizi otomatik formlara yönlendirin.



## Blog

- Blog, şirketlerin kendileri ile ilgili haber ve duyurularını ürün ve hizmetleri hakkında bilgi vererek daha samimi bir şekilde müşterilerine sundukları iletişim kanallarıdır.
- SSS ( Sıkça Sorulan Sorular )
- LimonDesk Sıkça Sorulan Sorular modülü ile müşterilerinize işinizle ilgili konular hakkında sorabilecekleri soruların cevabını vererek içerik sayfanızı oluşturun.
- SSS modülü ile her kullanıcıya aynı şeyleri tekrar anlatmak zorunda kalmadan bilgi almalarını sağlayın. Destek vermek için harcayacağınız zamandan ve personel masrafından tasarruf edin.



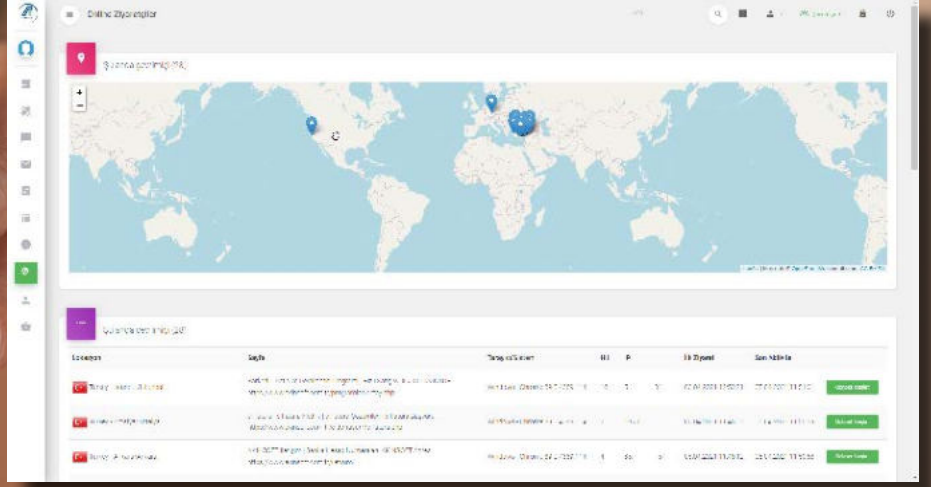


## Bileşen Yönetimi



Bot ve ProActive özellikleri yardımı ile müşterinizi sitenizde tutun ve daha hızlı yardım almalarını sağlayın. Müsait operatör olmadığı durumda form doldurmasını sağlayarak daha sonra iletişim kurma fırsatına sahip olun.

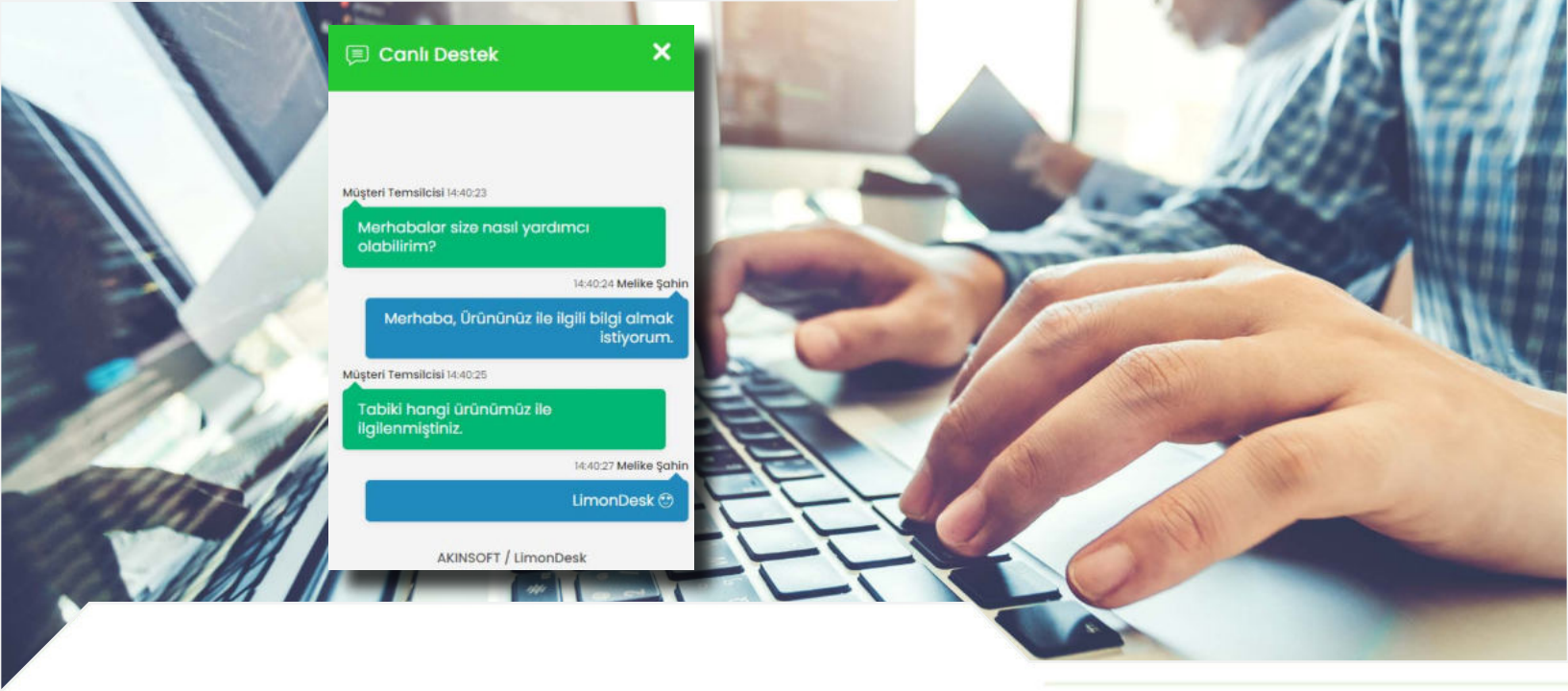
- Birden fazla farklı diller, departmanlar veya operatörler için sohbet butonu kaydedebilme,
- Sohbet butonuna stil, arka plan rengi, yazı tipi gibi özelleştirmeler sağlayabilme,
- Operatör durumu meşgul veya çevrimdışıysa iletişim formuna yönlendirebilme,
- Belirlenen dakika kadar işlem sağlanmazsa müşteriyi farklı bir bağlantıya yönlendirebilme,
- Çevrimiçi veya çevrimdışı görüşme için Whatsapp kullanabilme,
- Telefon numarası, e-posta veya iletilecek mesaj alanlarının zorunlu olarak seçilmesini sağlayabilme,
- Destek öncesi herhangi bir bilgi istemeden görüşme başlatabilme,
- Departmanları sohbet (chat) ve destek olarak gruplayabilme,
- Departmanlara özel misafir erişimi, e-posta kullanıcısı, URL ve açıklama kaydedebilme,
- Bir departman tanımı için desteklenen tüm dillerde farklı başlık, URL ve açıklama belirleyebilme,
- Sıkça Sorulan Sorular (SSS) için kategori tanımlayabilme,
- Destek sırasında sürekli kullanılacak dosyaları (zip, 7z, rar, jpg, jpeg, png, gif) farklı bir alanda yönetebilme,
- Departman bazında kullanılacak hazır sohbet ve destek yanıtları kullanabilme,
- Otomatik ProAktif özelliği sayesinde sitenizde belirli bir süre zaman geçiren müşterilerinize sohbet daveti gönderebilme,
- Belirleyeceğiniz anahtar kelimeler ile departman, dil ve sohbet butonu bazında BOT mesajlar oluşturabilme,
- Destek öncelik tanımları oluşturabilme,
- Müşterinin sohbet sırasında geçiş yaptığı sayfaları görebilme,
- URL kara listesi oluşturabilme,
- IP veya e-posta bazında müşteri engelleyebilme,
- Tanımlanan e-mail adreslerine gelen gönderileri destek kaydına dönüştürebilme,
- Tanımlanan e-mail adreslerine gönderilen cevapları destek kaydı ile ilişkilendirebilme,
- Haber, duyuru, ürün veya hizmetler hakkında müşterilere daha samimi bilgiler iletebilecek Blog Yazıları oluşturabilme.



LimonDesk sadece ziyaretçilerinizle anında konuşmanızı sağlamıyor, bunun yanı sıra ziyaretçilerinizin sitenizi hangi kanal yolu ile (Google, web sitesi üzerinden vb.) ulaştığını, kaç kişinin sitenize giriş yaptığını ve hangi sayfaları ziyaret ettiğini de öğrenmenizi sağlıyor.

- Online Ziyaretçiler penceresinden kayıtlı domainlerinizde anlık çevrimiçi olan müşterileri görebilme,
- Anlık ziyaretçi listesinden görüşme başlatabilme,
- Anlık ziyaretçi haritası görüntüleyebilme,
- Online Ziyaretçiler penceresinde müşterinin hangi sayfada olduğunu, ilk ziyaret tarihini ve son aktivite zamanını listeleyebilme,
- Sitede bulunan online kişilerle sohbet başlatabilme,
- Ülke, operatör, geri bildirim puanı, buton tıklama istatistikleri alabilme,
- Kullanıcıların gerçekleştirdiği tüm işlemleri günlük sekmesinde listeleyebilme.



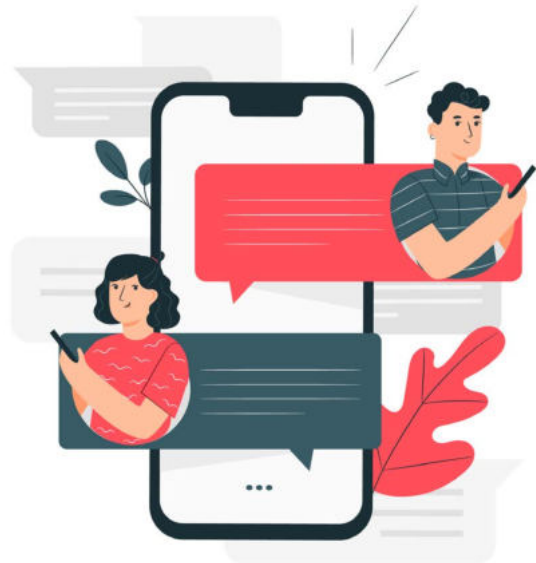


## Kullanıcı İşlemleri



LimonDesk destek modülümüz, sade ve kolay kullanım özelliği ve işlevsellik mimarisi ile işletmelerin müşterilerine iyi bir deneyim sunmasına yardımcı olacak şekilde geliştirildi.

- Türkçe, İngilizce, Almanca, Rusça, İtalyanca, İspanyolca, Fransızca dil desteği,
- Responsive operatör ve müşteri ekranları,
- Android ve IOS mobil uygulama,
- Windows masaüstü uygulaması,
- Gelişmiş operatör yetkilendirme,
- Tatil Modu aktifleştirebilme,
- Emoji ile yazışma desteği,
- Google CAPTCHA onaylama sistemini kullanabilme,
- Müşteri tarafında copyright kaldırabilme,
- IP/Konum hizmeti kullanabilme,
- Toplu destek kaydı durumu değiştirebilme,
- Çevrimdışı iken yeni müşteri geldiğinde mail ile bildirim gönderebilme,
- IP veya e-mail bazında müşteri engelleyebilme,
- Sohbet butonlarını çevrimiçi operatörler olsa bile belirlediğiniz saatler arasında aktif edebilme,
- Operatörler ve müşteriler için uyarı seslerini özelleştirebilme.







444 40 80  
www.akinsoft.com.tr

   akinsoft   akisoftyazilim

