

ImBox Tickets

Ärendehantering som gör det enkelt att samarbeta, utan att merarbeta.

Det ska vara lätt att alltid prioritera rätt! Gör det enkelt för dig och ditt team att hantera ärenden i ett system utvecklat för att samarbeta effektivt.



Lika enkelt som effektivt

Att samarbeta i team ska vara enkelt och att lösa ärenden snabbt. Med en vattentät TO-DO, smarta filter och ett busenkelt statistikverktyg är det inte svårt att spara tid och ge service i världsklass.



Spara mer tid

Få värdefulla insikter om när kunder behöver hjälp, hur du kan arbeta smartare & vilken kvalitet servicen håller.



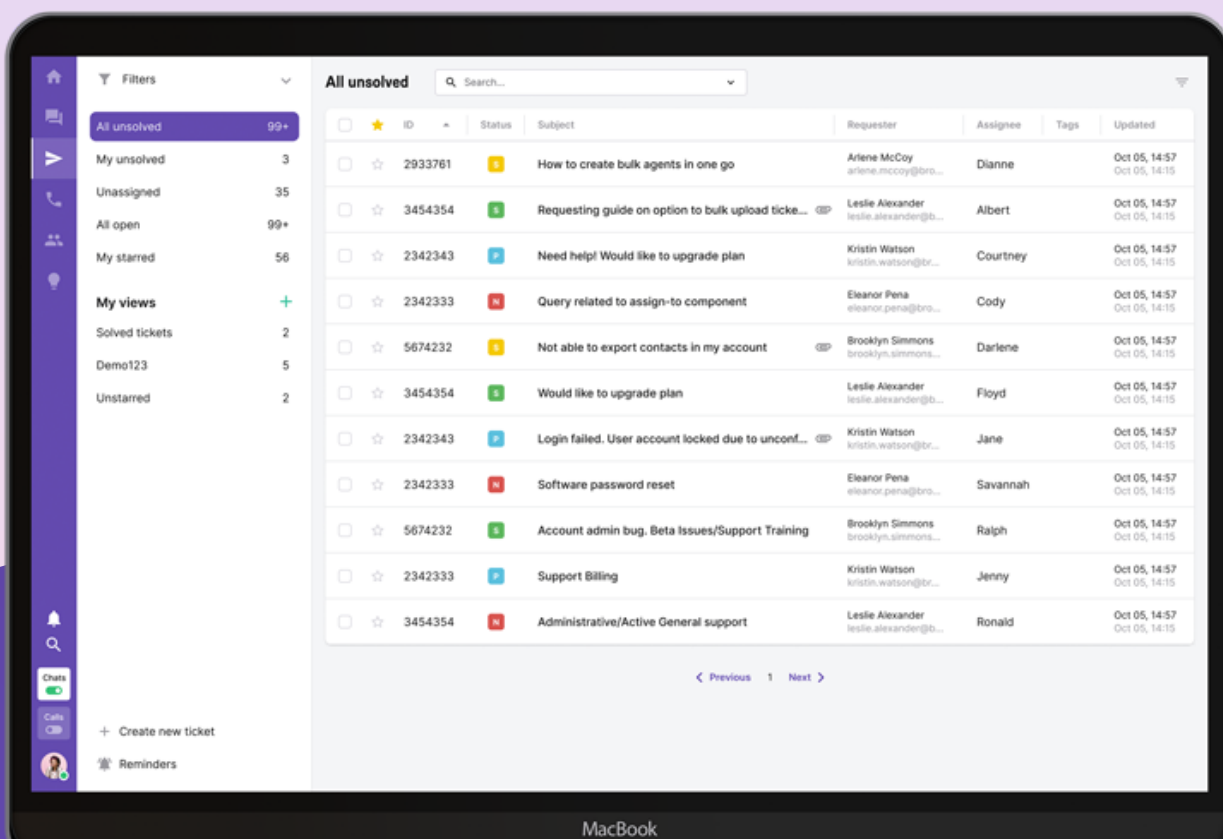
Ge alltid rätt service

Med snabbsvar, textmallar, påminnelser och stavningskontroll kan du ge effektiv service med rätt kvalitet.



Få ett bättre samarbete

Se i realtid vilka ärenden som handläggs just nu, vad som har gjorts och ta enkelt vid där en kollega slutat. Samarbeta alltid men dubbelarbeta aldrig.



Tre enkla steg för att komma igång med ImBox **Ärendehantering**.



Ladda ner klienten till din dator & appen till mobiltelefon.



Sätt upp och koppla inkorgar. Skapa filter för dina ärendetyper.



Lägg till autosvar och mallar för ärenden samt personliga signaturer för dina agenter. 😊

Få en vattentät TO-DO

Se bara det ni behöver ta action på och få en tydlig överblick på olösta ärenden.

Smarta filter & egna vyer

Flaggor och stjärnmarkeringar kanske är solklart för dig, men oklart för andra. Arbeta både enklare och mer produktivt med filter och anpassade, personliga vyer.



Teamet kan ha en daglig to-do-lista att arbeta efter och varje agent kan ha en personlig vy att utgå ifrån.

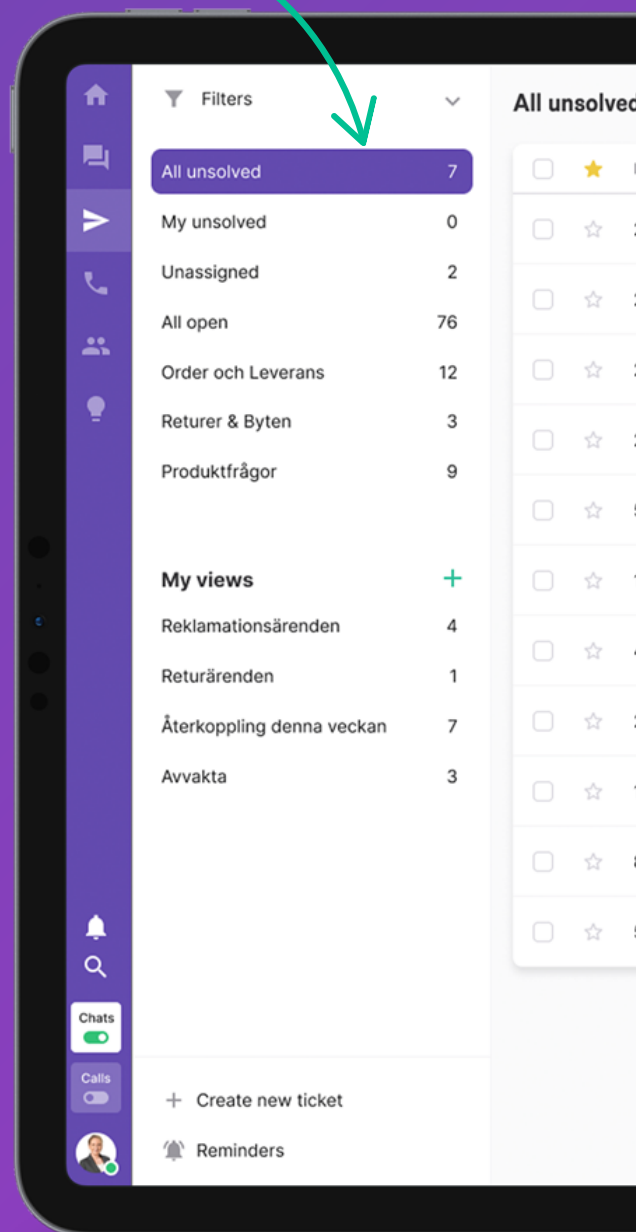


Med tydlig prioritering för både ditt team och dig, kan du se direkt vilka ärenden som är mer prioriterade än andra och vem som hanterar vilket ärende just nu.



Sätt upp filtreringar i systemet som automatiskt sorterar ärenden efter dina ärendetyper. Såsom; reklamation eller felanmälan. Interna mailkorgar, som "support" eller "sälj". Och efter inkälla; via webbformulär, e-mail eller chatt.

Smarta filter



Unika funktioner som är producerade inhouse, tillsammans med våra kunder.

Textmallar som ökar effektiviteten

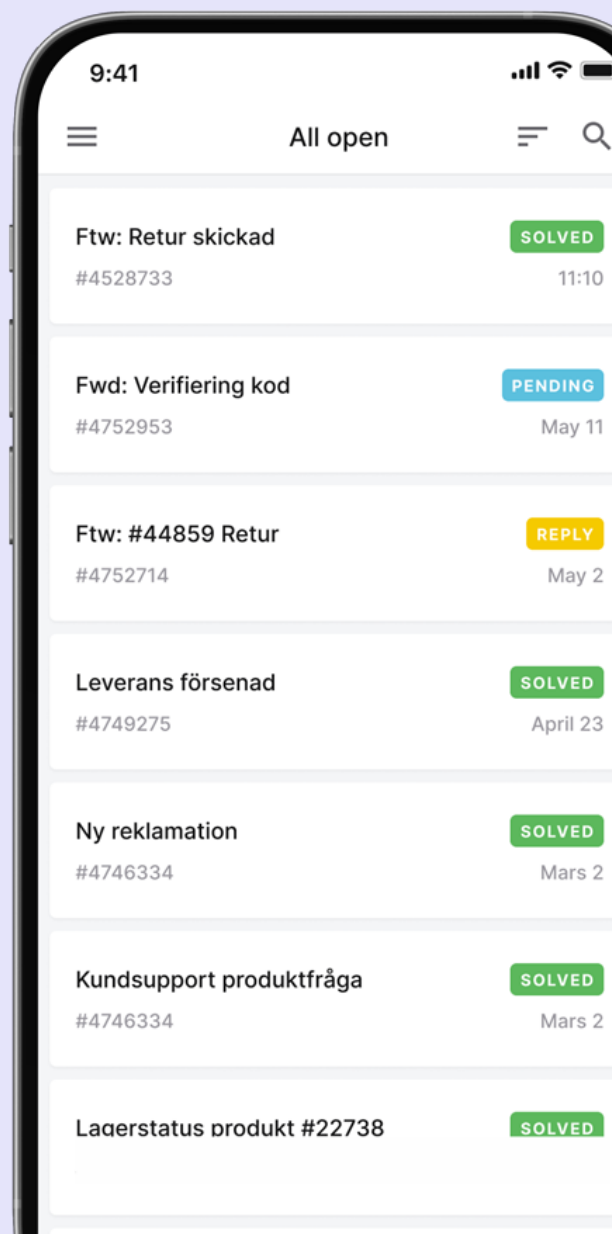
Ge snabb och korrekt återkoppling med "templates" som är kopplade till ärendetyp. Mallarna efterfrågar alltid rätt information och bifogar bilagor för att snabbt lösa ärendet. Som en retursedel och returformulär, för ett returärende.

Ärendehantering för mobilen

Hantera ärenden smidigt via mobilappen och ta med mailen på språng.

Rätt mail till rätt team & inkorg

Inkommande mail sorteras automatiskt till rätt ärendetyp, inkorg och person.



Se bara det du behöver ta action på

När ett ärende har lösts och stängts, förflyttas det automatiskt till en annan vy och syns inte i din eller teamets vy. Den hittas istället i kategorin för stängda ärenden.

Ärendehantering i realtid

I inkorgarna kan du i realtid se om en kollega är inne och hanterar ärendet just nu. Symbolen föreställande ett öga markeras bredvid ärendenumret då en kollega arbetar med ärendet.

Unika ärendenummer

Varje ärende får automatiskt ett eget ärende-ID, så att både du och kunden kan följa hanteringen och hitta rätt i historiken.

Se ärendets status direkt

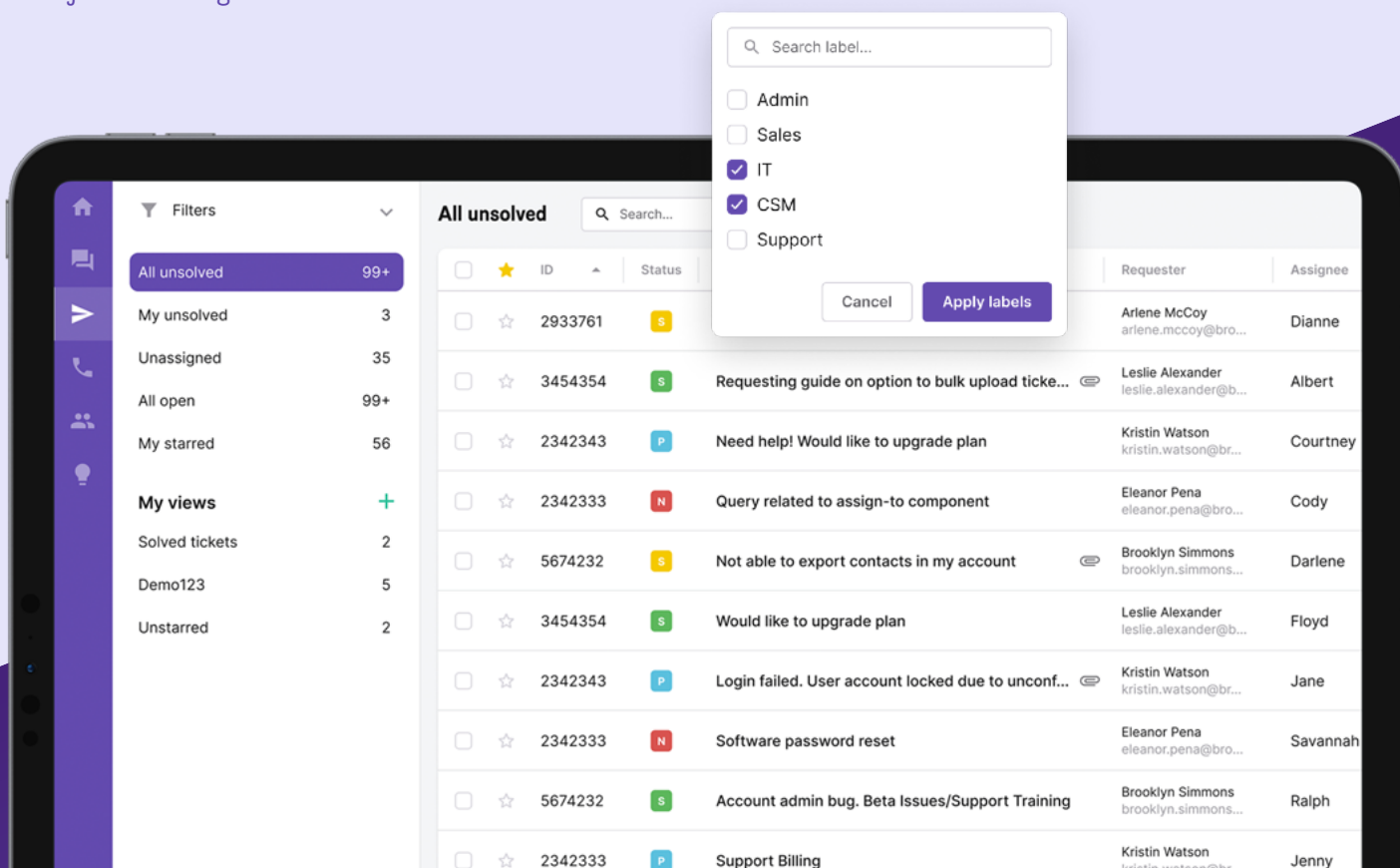
Med tydliga statusuppdateringar som: "new, replied, pending, solved & closed ticket"-taggar blir prioriteringen och överblicken klar som korvspad.

Få unik statistik för alla ärenden

Få värdefulla insikter om vad dina ärenden handlar om i tydliga diagram. Lär dig planera och effektivisera din kundservice med bättre översikt för utmaningar och trender.

Smarta autosvar

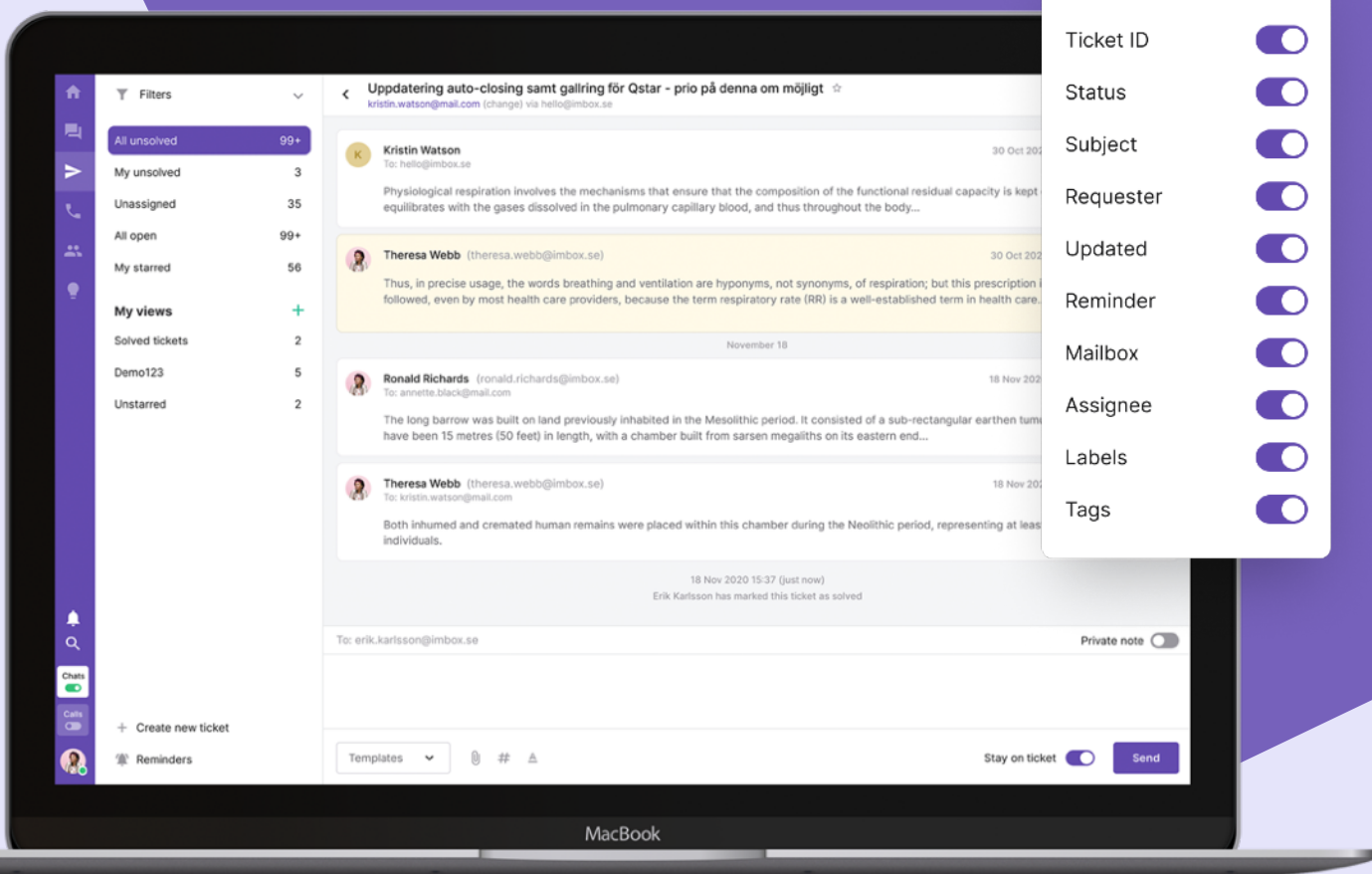
Med autosvar kan olika mailkorgar ge anpassade svar. Det ger kunden snabb återkoppling, bekräftelse på mottaget ärende och ett unikt ID-nummer att hänvisa till.



The screenshot displays the ImBox Tickets interface. On the left, there is a sidebar with navigation icons and a 'Filters' section. The main area shows a list of 'All unsolved' tickets. A modal window is open over the list, allowing the user to select labels for the tickets. The modal has a search bar and a list of labels: Admin, Sales, IT (checked), CSM (checked), and Support. There are 'Cancel' and 'Apply labels' buttons at the bottom of the modal.

ID	Status	Requester	Assignee
2933761	S	Arlene McCoy	Dianne
3454354	S	Leslie Alexander	Albert
2342343	P	Kristin Watson	Courtney
2342333	N	Eleanor Pena	Cody
5674232	S	Brooklyn Simmons	Darlene
3454354	S	Leslie Alexander	Floyd
2342343	P	Kristin Watson	Jane
2342333	N	Eleanor Pena	Savannah
5674232	S	Brooklyn Simmons	Ralph
2342333	P	Kristin Watson	Jenny

Settings för maillyn →



Etiketter på ärenden ger översikt

Ge ärenden etiketter och "labels" för att enkelt analysera ärendetyper och planera resurser i statistikverktyget för att arbeta mer datadrivet i kundservice.

Undvik tryckfelsnisse

Med rättstavningskontroll undviker du felstavningar och upprätthåller kvalitén ärenden.

Koppla till ditt CRM-system

Koppla enkelt ditt CRM-system till ärendehanteringssystemet med hjälp av våra öppna API:er och få all din information på samma ställe.

Interna noteringar i ärenden

Hjälp varandra att ta vid där det behövs. Med interna noteringar kan du snabbt läsa in dig på ärendet och driva det vidare.

Unik statistik. På allt.

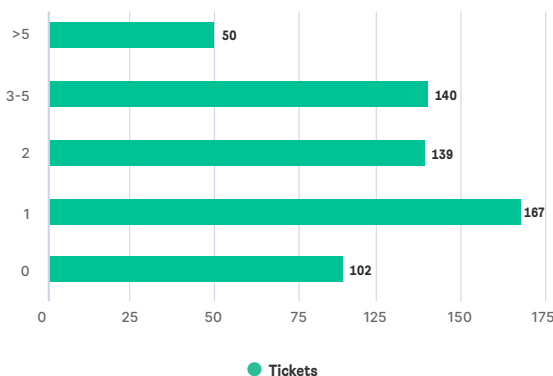
Alla älskar tårta! Speciellt när det serveras med statistik. Med tydliga tårtdiagram och prognoser i dåtid och nutid, visas din kundservice från sin rätta sida. I statistikverktyget kan du analysera effektiviteten i din ärendehantering och snabbt se hur du kan förbättra ditt dagliga arbete.



Uppnår du SLA?

Säkerställ att din kundservice håller rätt nivå enligt ditt företags kundservicenivåavtal. I översiktssyn kan du dagligen göra en hälsocheck servicenivån.

Number of agents replies per ticket



Vad är genomsnittlig hanteringstid för ärenden?

Se den genomsnittliga tiden för ett inkommande ärende att avslutas och stängas.



Hur många ärenden har hanterats idag?

Se alla medarbetares utgående, inkommande & skapade ärenden för dagen.



När kommer flest ärenden in?

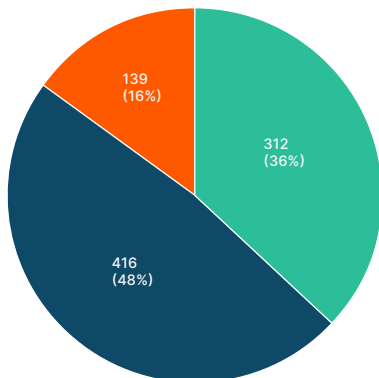
Ta reda på vilka veckodagar, perioder och tid på dygnet mest ärenden kommer in.



Hur många mail krävs för att lösa ett ärende?

I översiktsvyn kan du se hur många mail som krävs för att lösa ett ärende, sk. "One touch-tickets".

Tickets by assigns



● >3 ● 2-3 ● 1



Hur länge behöver kunden vänta på svar & lösning?

Se antalet inkomna ärenden som har behandlats inom din uppsatta SLA-tid.



Hur lång tid det tar för kunden att få svar?

Se din genomsnittliga svarstid för inkomna ärenden och snabbt kunden får hjälp.



Vad handlar våra ärenden om?

Få en tydlig bild över vad dina ärenden handlar om med hjälp av etiketter och filter för t.ex. "fakturor" eller "felanmälan".

Skräddarsydd leverans. Som klippt & skuren för just dig.

Det bästa ärendehanteringssystemet är det du använder rätt och fyller dina behov. Tillsammans med oss lär du dig nyttja systemet optimalt för din verksamhet.



Utseendet spelar roll

Skapa personliga signaturer för dina agenter och team. Sätt upp autosvar med rätt tonalitet, information och din grafiska profil med bild och logotyp.



Anpassade flöden, bara för dig

Sätt upp automatisk kategorisering och textmallar för dina ärenden, ta fram regler och inkorgar som passar dina arbetsflöden.



Skräddarsydd uppsättning för din verksamhet

Få hjälp med att skräddarsy systemet och flödet efter ditt arbetssätt – vyer, filter, KPI:er och inkorgar förbättrar din interna arbetsprocess.

REPLY

Ticket #3282498

Add reminder

Join ticket

Plugin: ImBox Intra ▼

Assigned agents 6 ▼

+ Add agent

- Marvin McKinney
- Guy Hawkins
- Jane Cooper
- Annette Black
- Jacob Jones
- Cody Fisher

Linked tickets 0 ^

No tickets are linked.

▼

Labels & Tags ^

No tickets are linked.

▼

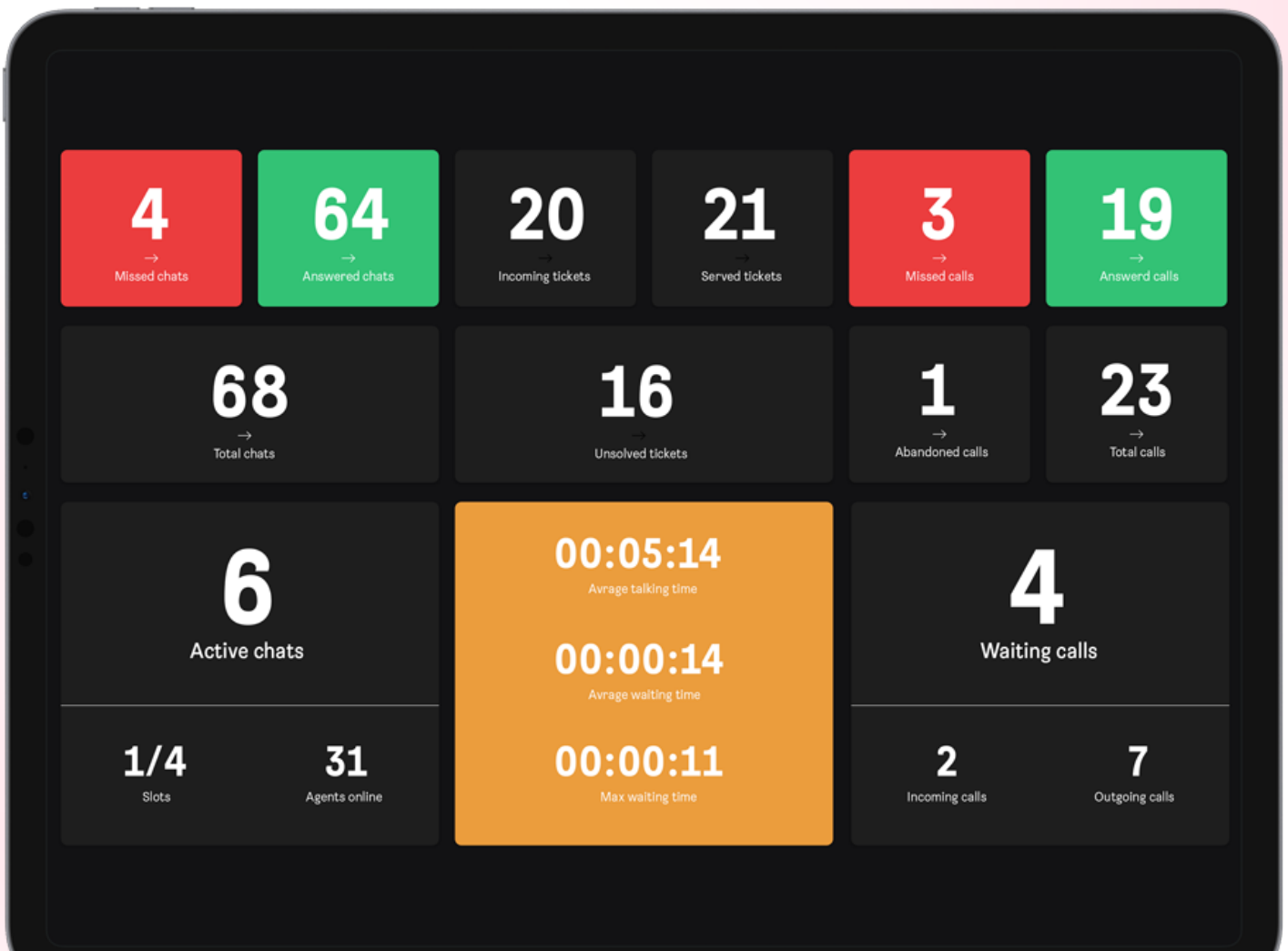
Visualisera samlad **statistik** i realtid med ImBox Wallboard

**Enkelt att sätta upp & enkelt för alla att följa hur det går
för kundservice!**

Koppla på vår Wallboard och visualisera nyckeltal och statistik för era ImBox-tjänster i realtid. Säkerställ att alla arbetar mot samma mål och kan följa med i utvecklingen - vad går över förväntan och vad behöver vässas här och nu?

Inspirera, utveckla och få alla med på tåget mot ökad effektivitet!

Med hjälp av färdiga templates och smidig drag-drop-funktion bestämmer du enkelt själv vilka parametrar som skall tas med i översikten.



Därför ImBox

Sömlös & gränslös kundkommunikation, i alla kanaler. Vi vill att allt ska vara enkelt – att ge din kund service i världsklass & att ha med ImBox att göra.



Enkla men smarta tjänster

Ingen använder tjänster som är krångliga. Därför är våra tjänster både enkla och användarvänliga, för såväl dig som för din kund!



Helhetsleverantör

Det enda verktyget du behöver. Logga endast in i ett system för att hantera alla dina kunddialoger – för telefoni, chatt, Messenger, ärendehantering & formulär!



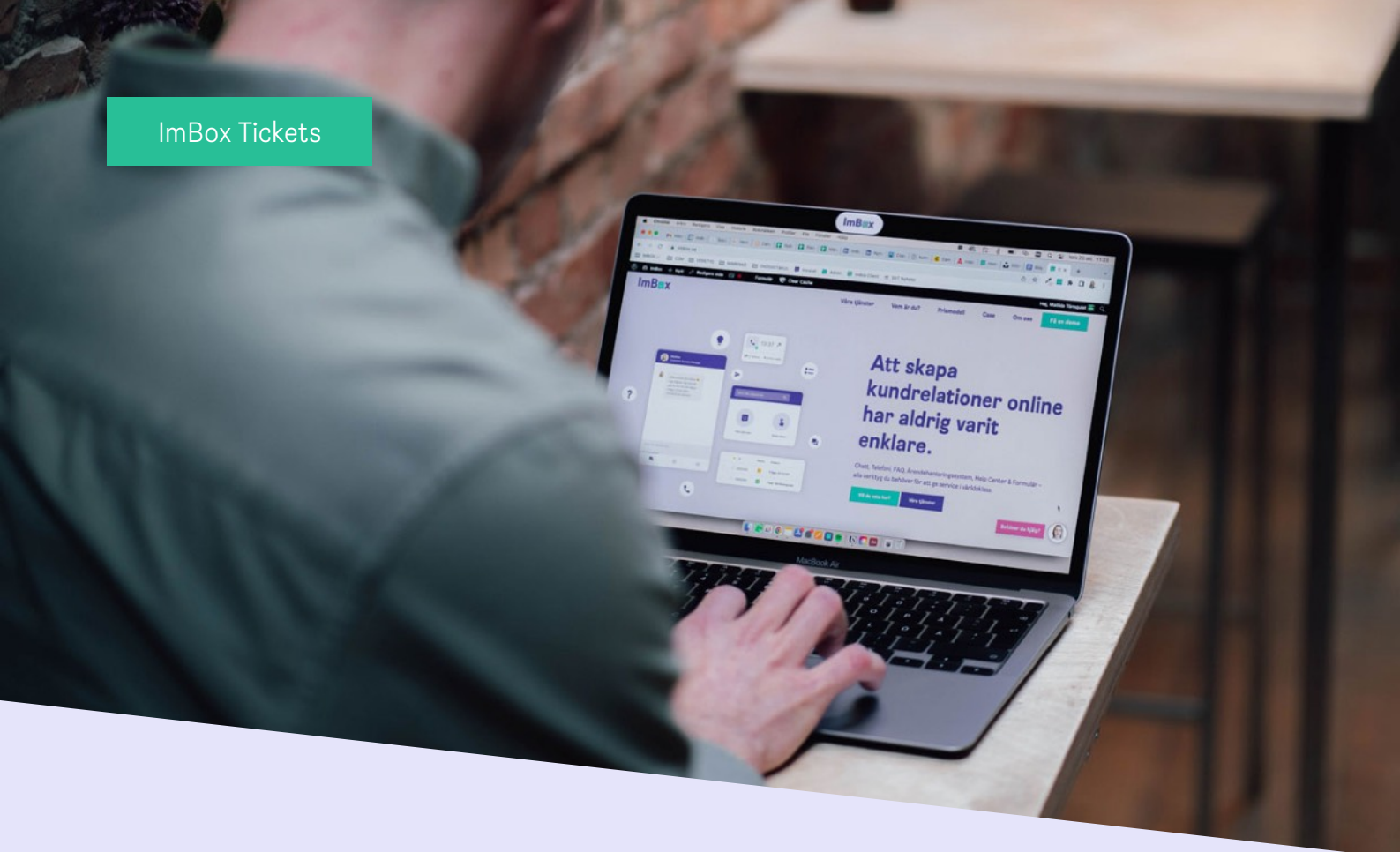
Svensk support på speed dial

Med svensk support, onboarding och coaching av våra erfarna kundvårdare under hela samarbetet, får du ut maximalt av dina tjänster hos oss.



Produktutveckling inhouse

Våra tjänster utvecklas internt hos oss. Som kund kan du påverka hur tjänsterna utvecklas och beslutsvägarna för nya funktioner är aldrig långa! Och produktuppdateringar ingår alltid.



Ingår alltid i våra tjänster!

Det ska vara lika enkelt att ge bra service, som att få riktigt bra service. Därför kommer du under hela vårt samarbete att få ta del av kunskap, erfarenheter och insikter inom digital service.

- ✓ Onboarding & utbildning av specialister i digital service.
- ✓ Kostnadsfria uppdateringar - ingår alltid i våra tjänster.
- ✓ Svensk support inom 10 sek - tillgänglig för dig via chatt, telefon och e-mail.
- ✓ GDPR-säkert - med datalagring i Europa är alla våra tjänster GDPR-säkra.
- ✓ WCAG - alla ImBox tjänster följer lagen om tillgänglighet.
- ✓ Dedikerad kundansvarig som förstår din verksamhet och hjälper dig att få ut allt av våra tjänster.



Välkommen till ImBox-familjen 🎉

Du är nu en del av revolutionen inom kundkommunikation