

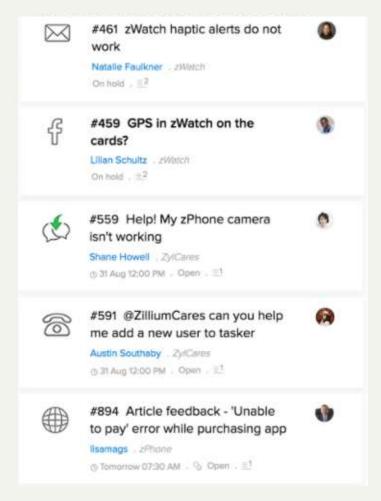
# Un ottimo servizio clienti può essere il tuo vantaggio sulla concorrenza.





## Che cos'è il sistema di ticketing multicanale?

Un sistema di ticketing multicanale raccoglie tutti i ticket di supporto da canali diversi e li organizza in un'unica scheda. In questo modo, gli agenti possono rispondere a tutte le risposte dalla stessa scheda. Questi canali includono:



E-mail: Tutte le e-mail dei tuoi clienti vengono inserite in una comoda interfaccia in cui puoi rispondere loro facilmente. Questo è il modo migliore per gestire le e-mail del servizio clienti, anche se utilizzi diversi indirizzi e-mail.

Social media: Puoi visualizzare e gestire le comunicazioni dei tuoi clienti tramite social media come Facebook e Twitter. Puoi rispondere a tweet e post dall'help desk e persino impostare avvisi per parole chiave.

Live dal vivo: Puoi parlare con i clienti per comprendere meglio le loro preoccupazioni e offrire loro un aiuto più tempestivo e personalizzato. Il software del sistema di ticketing consente di convertire le chat in ticket se il problema richiede un'attenzione più dettagliata.

Telefonia: Gli efficaci strumenti di ticketing ti consentono di utilizzare la telefonia cloud. Ricevi ed effettua chiamate dall'interno dell'help desk. Archivia, registra e monitora queste chiamate e convertile in ticket o associale a quelli esistenti.

Modulo web: Integra sul tuo sito Web un widget per moduli Web personalizzabile che aiuterà i tuoi clienti a compilare un modulo con i dettagli necessari e a inviare le loro domande come ticket.

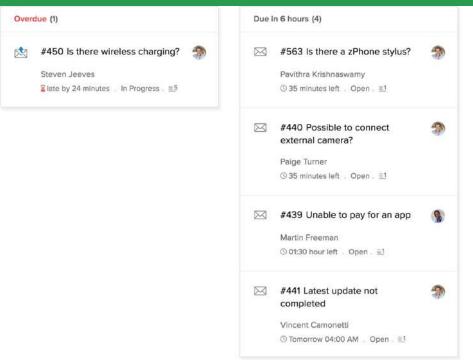
### Concentrati su ciò che è più importante.

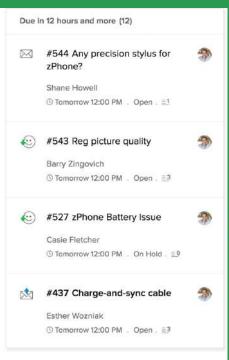
La gestione ticket è diventata molto più semplice con Zoho Desk.

Con le modalità di lavoro, la panoramica del ticket, l'editor risposte avanzato e il rilevamento delle collisioni, non devi fare altro che accedere, concentrarti e consegnare.

#### Una Dashboard su misura per una visualizzazione personalizzata dei ticket

Zoho Desk offre diverse viste dei ticket per aiutarti a organizzare automaticamente i ticket in base a priorità, ora prevista, stato generale o stato CRM. In questo modo, gli agenti risparmiano tempo nel decidere quale ticket necessita prima della loro attenzione.

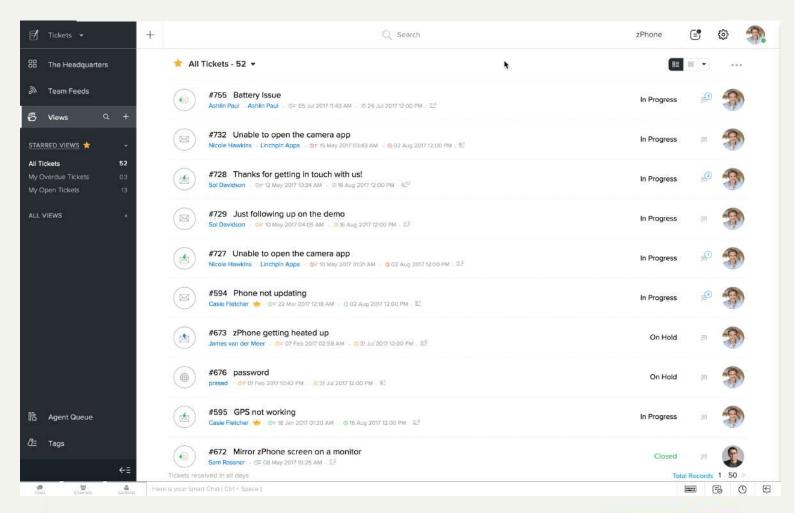






#### Dai una rapida occhiata per decidere.

La panoramica dei ticket mostra un'anteprima di ogni interazione che il team ha avuto con il cliente, nonché delle proprietà del ticket e degli articoli correlati della Knowledge Base. In questo modo, navigare tra i ticket è più facile e puoi verificare rapidamente i contenuti prima di assegnarli, eliminarli o contrassegnarli come spam.



Sei pronto a portare il tuo servizio clienti a un livello superiore?



