



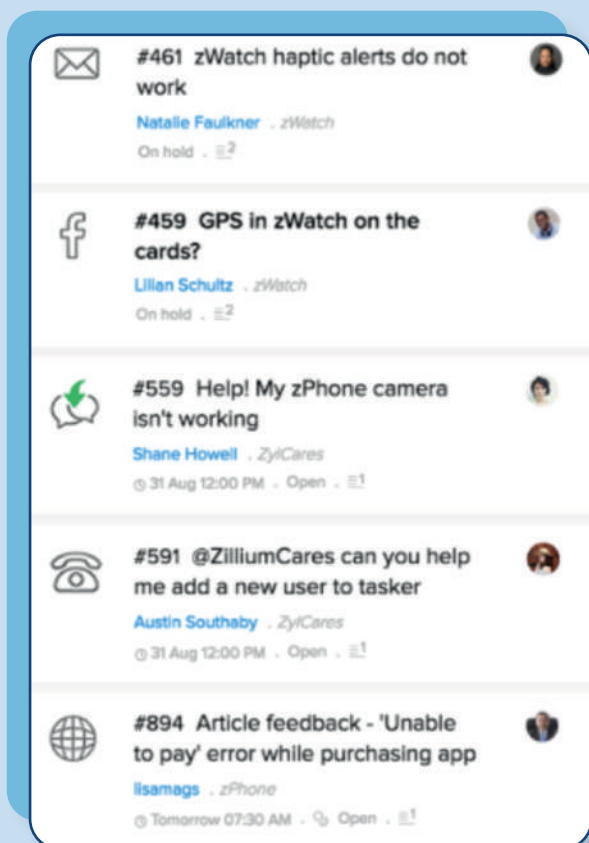
Un
ottimo
servizio clienti
può essere il tuo
vantaggio
sulla concorrenza.

**Zoho Desk ti aiuta a restare
sempre aggiornato su ogni
attività del servizio clienti.**



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.

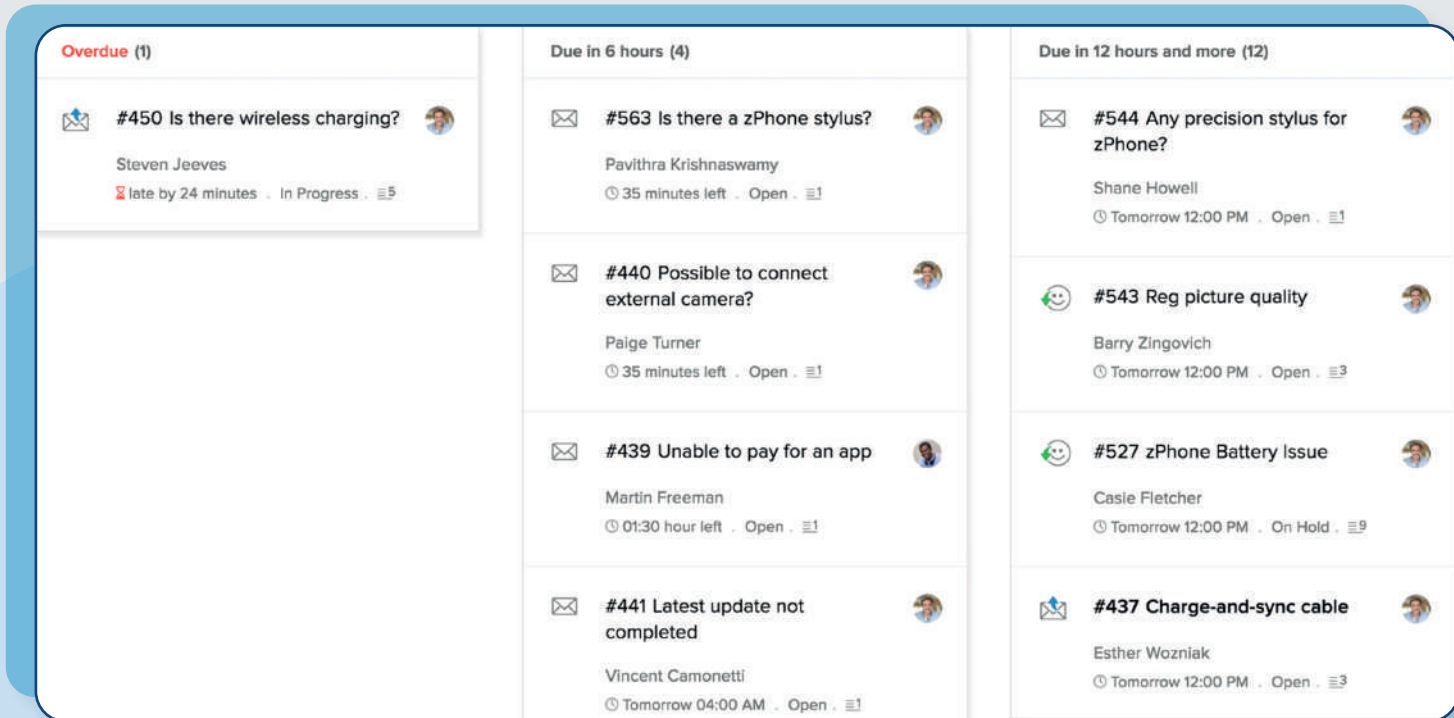
LIVE DAL VIVO Puoi parlare con i clienti per comprendere meglio le loro preoccupazioni e offrire loro un aiuto più tempestivo e personalizzato. Il software del sistema di ticketing consente di convertire le chat in ticket se il problema richiede un'attenzione più dettagliata.

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.



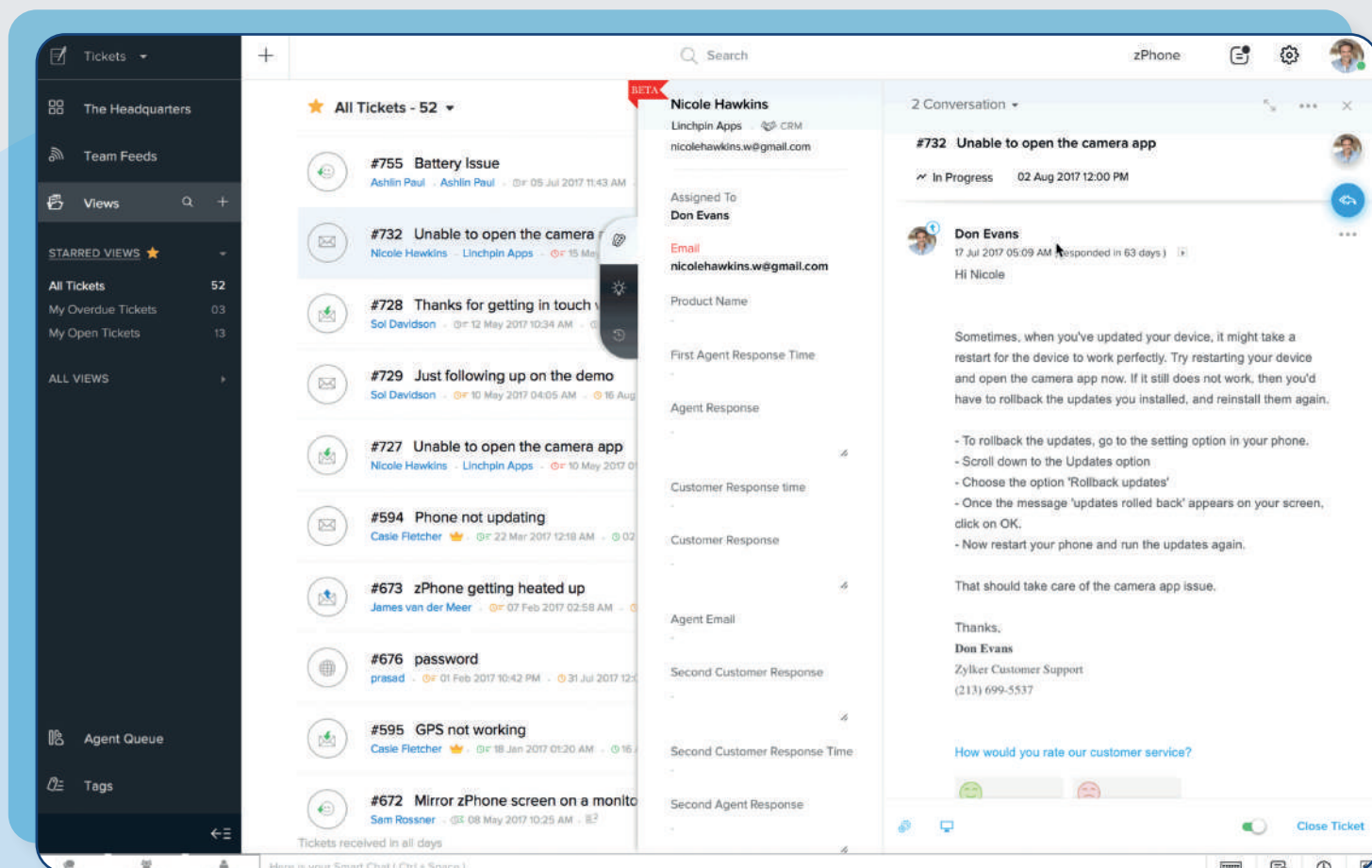
Una Dashboard su misura per una visualizzazione personalizzata dei ticket

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.

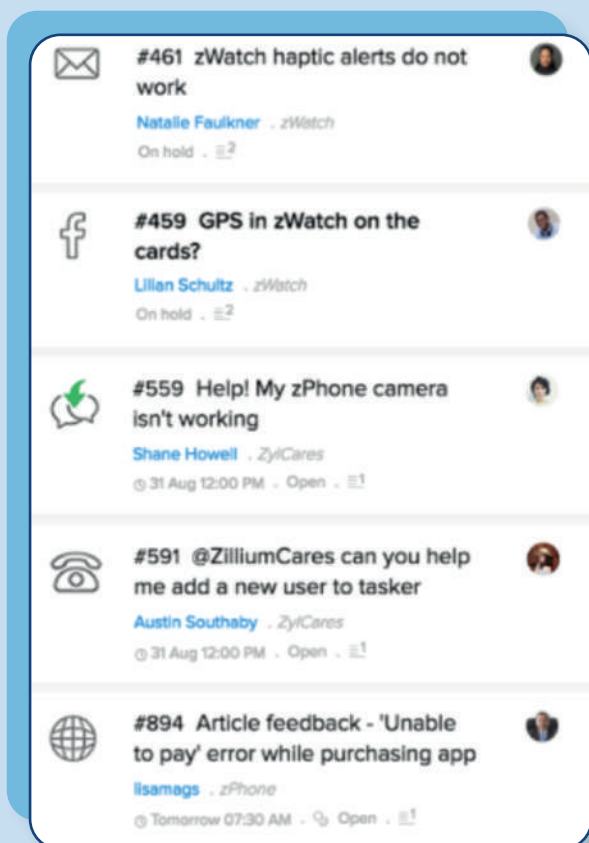


Sei pronto a portare il tuo servizio clienti a un livello superiore?



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.



SOLUZIONI su misura

Integrazione di un sistema di ticketing all'interno dell'area riservata...

Area Assistenza
Benvenuto nella sezione supporto dell'area riservata di AFI.

ELENCO TICKET **APRI TICKET** → APRI TICKET

N° TICK...	OGGETTO	CREATO IL	DATA SCADENZA	STATO
244	TEST 3	VENERDÌ 2 APRILE 2021	-	OPEN
243	TEST DA SITO AFI	VENERDÌ 2 APRILE 2021	-	OPEN
241	TEST	MARTEDÌ 30 MARZO 2021	-	OPEN
238	TEST_3 RISOLUZIONE PROBLEMA MAILER DAEMON	LUNEDÌ 22 MARZO 2021	-	OPEN
226	TEST_RISOLUZIONE PROBLEMA DASH-BOARD	GIOVEDÌ 25 FEBBRAIO 2021	MERCOLEDÌ 31 MARZO 2021	OPEN
227	TEST2_RISOLUZIONE PROBLEMA PROFILO	GIOVEDÌ 25 FEBBRAIO 2021	-	OPEN

10 Vista da 1 a 6 di 6 risultati

VISUALIZZA TICKET → NUOVA RISPOSTA

PANORAMICA VISUALIZZA...

LIVE CHAT

Siamo online!
In che modo possiamo aiut...

Tecnologie utilizzate

UI/UX Sviluppo di componenti studiati appositamente per garantire la miglior esperienza utente ed un aspetto grafico accattivante (UI/UX).

LIVE CHAT Integrazione chat per offrire supporto in tempo reale in una fascia d'orario prestabilita.

API Utilizzo delle API (Application Program Interface) per la visualizzazione dei ticket aperti e dei messaggi associati ai singoli ticket di ogni utente.

FUNZIONI PERSONALIZZATE In collaborazione con il team di sviluppo di Zoho abbiamo integrato delle funzioni personalizzate aggiuntive per offrire a nostre cliente funzionalità aggiuntive non ancora disponibile nella piattaforma di Zoho.

INTERFACCIA UTENTE

Panoramica visualizzazione ticket

The screenshot shows the 'Area Assistenza' (Support Area) interface. At the top, there's a header with a question mark icon and a button labeled 'Assistenza'. Below the header, a welcome message reads: 'Benvenuto nella sezione supporto dell'area riservata di AFI.' There are two tabs: 'ELENCO TICKET' (selected) and 'APRI TICKET'. The main content is a table of tickets with columns: N° TICKET, OGGETTO, CREATO IL, DATA SCADENZA, and STATO. Below the table, it says 'Vista da 1 a 6 di 6 risultati'. At the bottom right, there's a chat bubble icon and a message: 'Siamo online! In che modo possiamo aiut...'.

N° TICKET	OGGETTO	CREATO IL	DATA SCADENZA	STATO
244	TEST 3	VENERDÌ 2 APRILE 2021	-	OPEN
243	TEST DA SITO AFI	VENERDÌ 2 APRILE 2021	-	OPEN
241	TEST	MARTEDÌ 30 MARZO 2021	-	OPEN
238	TEST_3 RISOLUZIONE PROBLEMA MAILER DAEMON	LUNEDÌ 22 MARZO 2021	-	OPEN
226	TEST_RISOLUZIONE PROBLEMA DASHBOARD	GIOVEDÌ 25 FEBBRAIO 2021	MERCOLEDÌ 31 MARZO 2021	OPEN
227	TEST2_RISOLUZIONE PROBLEMA PROFILO	GIOVEDÌ 25 FEBBRAIO 2021	-	OPEN

Funzionalità Multidipartimento per poter gestire al meglio i ticket secondo le richieste dell'utente

The screenshot shows the 'Aggiungi ticket' (Add ticket) form. It has a title bar with a close button. The form includes a dropdown menu for 'Dipartimento' (Department) with the value 'AFISERVIZI' selected. Below it is a text input field for 'Oggetto' (Subject). To the left of the 'Dipartimento' dropdown is a list of departments: AFISERVIZI, RIPARTIZIONI, AMMINISTRAZIONE, and ALTRO. An arrow points from this list to the 'Dipartimento' dropdown. Below the dropdown is a text input field for 'Descrizione' (Description). At the bottom of the form are two buttons: 'Ripristina' (Reset) and 'Invia' (Send).

Visualizzazione personalizzata dei ticket e notifica della risposta in tempo reale



Indica che è presente una nuova risposta al ticket



Indica che non è presente una nuova risposta al ticket



Pulsante per visualizzare i messaggi presenti nel ticket

Visualizzazione messaggio ticket

[[226]] TEST_RISOLUZIONE PROBLEMA DASHBOARD

DEMO PIATTAFORMA

Grazie!

giovedì 25 febbraio 2021 13:11

AFI Servizi

Un nostro esperto sta aggiornando il sistema, l'aggiorniamo appena possibile,

giovedì 25 febbraio 2021 13:10

DEMO PIATTAFORMA

Buongiorno , stiamo verificando un problema alla dashboard. Grazie

Rispondi

Integrazione della chat per un'assistenza ancora più veloce ed efficace.

Area Assistenza

Benvenuto nella sezione supporto dell'area riservata di AFL.

ELENCO TICKET

APRI TICKET

		N° TICKET	OGGETTO	CREATO IL	DATA SCADENZA	STATO
		244	TEST 3	VENERDÌ 2 APRILE 2021	-	OPEN
		243	TEST DA SITO AFL	VENERDÌ 2 APRILE 2021	-	OPEN
		241	TEST	MARTEDÌ 30 MARZO 2021	-	OPEN
		238	TEST_3 RISOLUZIONE PROBLEMA MAILER DAEMON	LUNEDÌ 22 MARZO 2021	-	OPEN
		226	TEST_RISOLUZIONE PROBLEMA DASHBOARD	GIOVEDÌ 25 FEBBRAIO 2021	MERCOLEDÌ 31 MARZO 2021	OPEN
		227	TEST2_RISOLUZIONE PROBLEMA PROFILO	GIOVEDÌ 25 FEBBRAIO 2021	-	OPEN

10

Vista da 1 a 6 di 6 risultati

Siamo online!

In che modo possiamo aiut...

CHAT ONLINE

DEMO PIATTAFORMA

Digita il messaggio e premi Invio

Avvia chat

Siamo offline

Lascia un messaggio

Quando nessun operatore è disponibile è possibile lasciare un messaggio che sarà inviato come nuovo ticket.

Siamo online!

In che modo possiamo aiut...

Quando un operatore è disponibile viene visualizzato il messaggio

“SIAMO ONLINE!” ed è quindi possibile avviare una conversazione in tempo reale.utente. ancora disponibile nella piattaforma di Zoho.

Lascia un messaggio

Digita il tuo messaggio qui e clicca su Invia

Invia

DASHBOARD AMMINISTRATORE

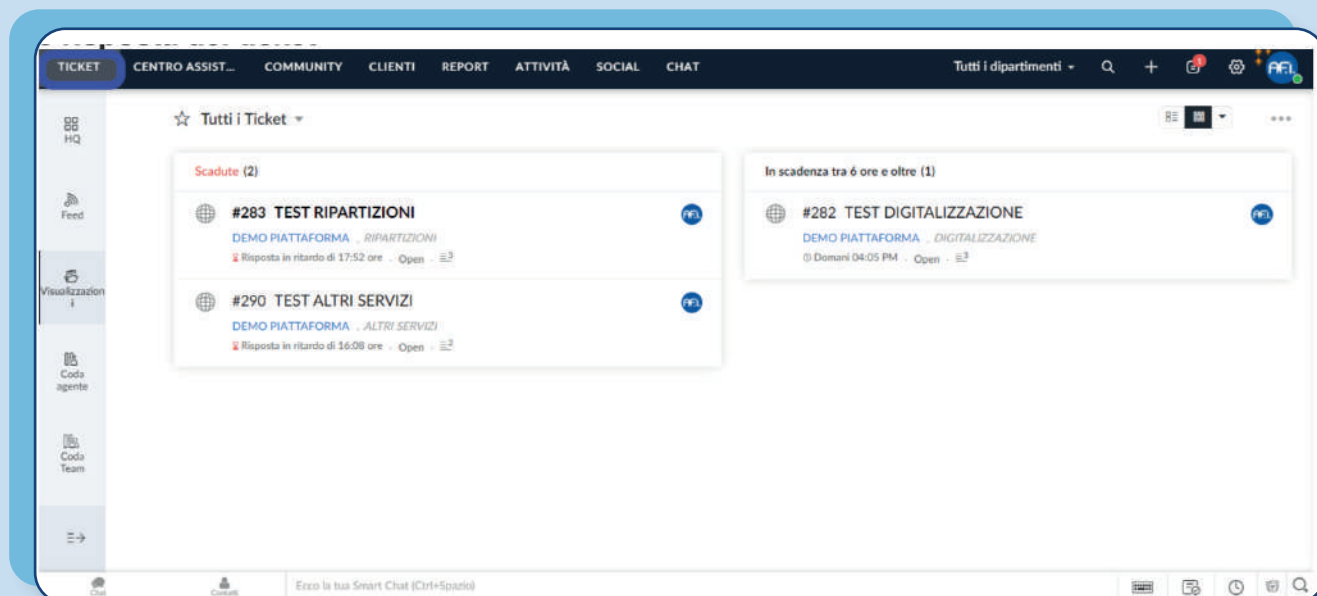
ACCESSO ZOHO DESK DASHBOARD

Per visualizzare la dashboard per la gestione dei ticket andare sul sito di Zoho Desk

<https://www.zoho.com/it/desk/> ed accedere con le credenziali fornite

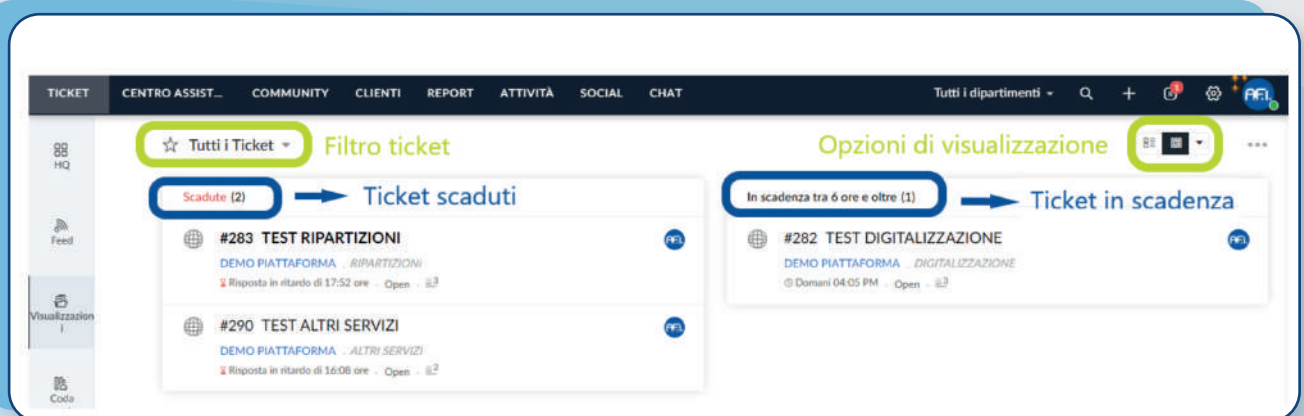


Eseguito l'accesso a Zoho Desk sarà possibile visualizzare la dashboard per la gestione e risposta dei ticket



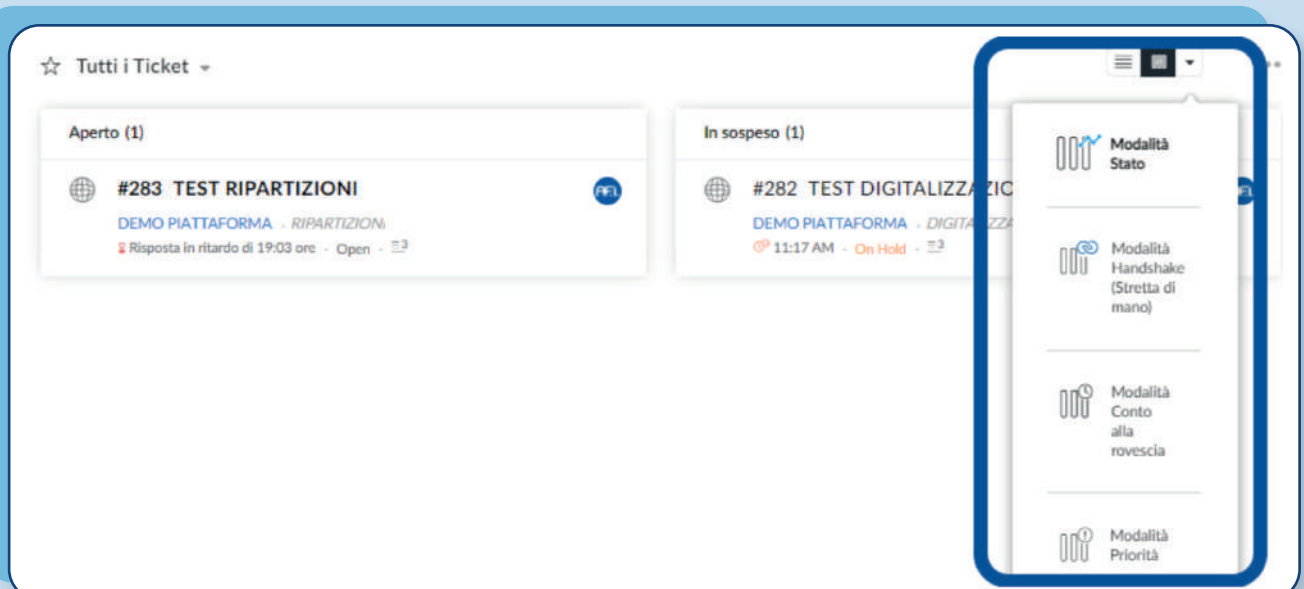
VISUALIZZA I TICKET SECONDO LE TUE ESIGENZE

La dashboard dei ticket presenta diverse modalità di visualizzazione, di default è impostata la modalità “Conto alla rovescia” che mette in evidenza i ticket scaduti o in scadenza.



Cambiare la modalità di visualizzazione dei ticket

1. Modalità visualizzazione in base allo stato

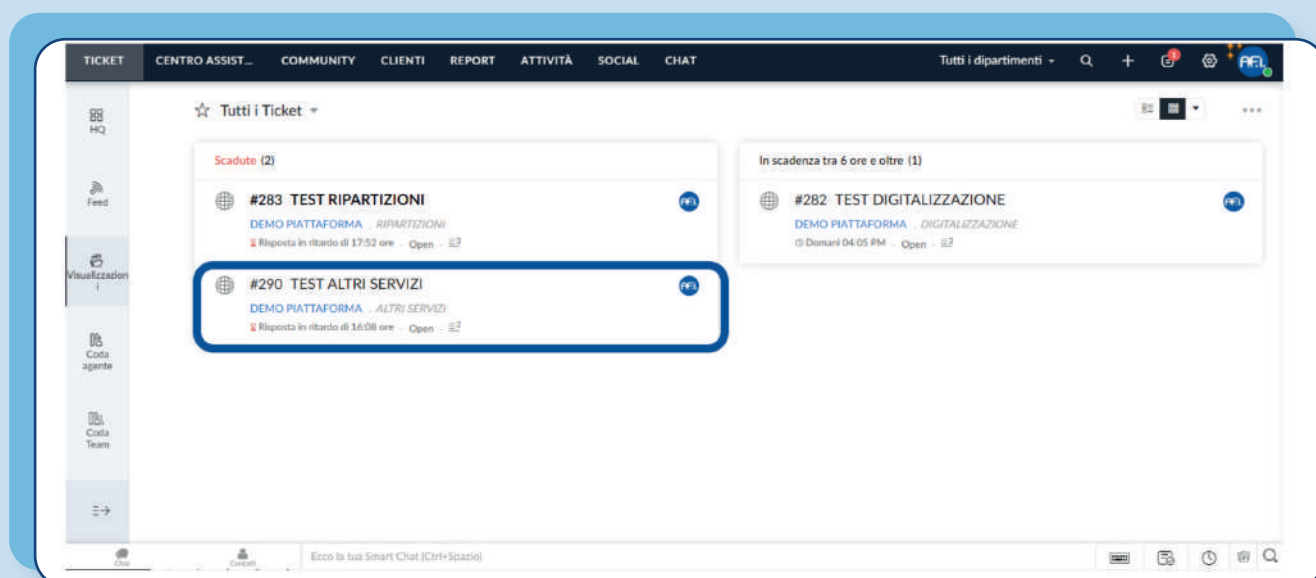


2. Modalità visualizzazione classica

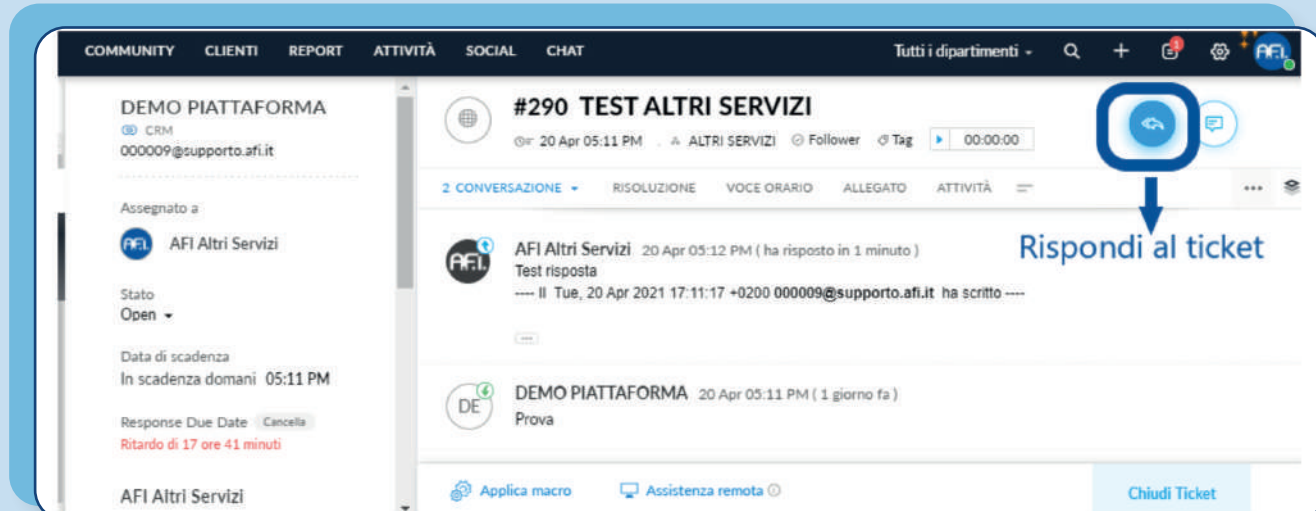


RISPOSTA TICKET

Selezionare il ticket a cui si vuole rispondere



Clicca sul pulsante Rispondi



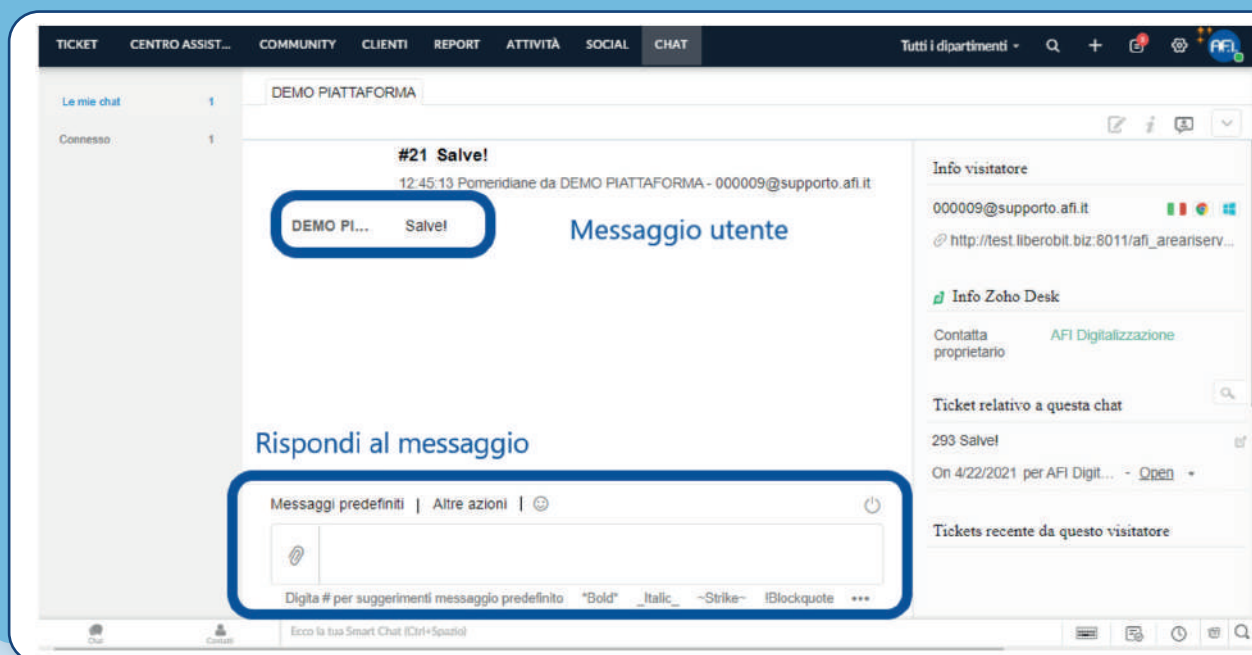
ASSISTENZA REMOTA

Risoluzione ticket tramite Assistenza Remota

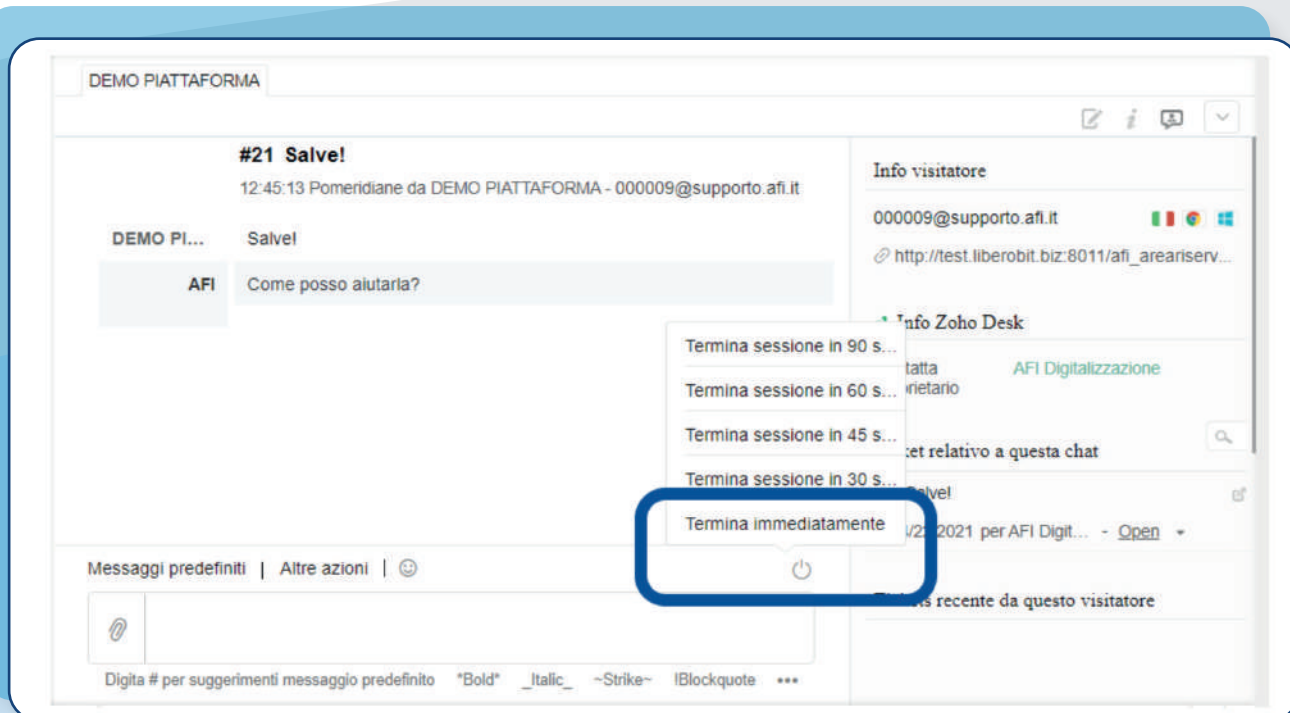


N.B. Il tempo per accettare la conversazione in entrata è di 30 secondi. Nel caso il timer dovesse finire viene data la possibilità all'utente di lasciare un messaggio che verrà tramutato automaticamente in ticket.

Finestra chat



Generare un ticket da una conversazione chat



CHIUDERE UN TICKET RISOLTO

Per chiudere un ticket cliccare sul tasto "Chiudi Ticket"

