



**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:

The screenshot displays a list of five tickets in a multichannel ticketing system. Each ticket entry includes an icon representing the channel, a ticket ID, the subject, the customer's name and email, and the agent's name and company. The tickets are as follows:

- Email:** #461 zWatch haptic alerts do not work. Customer: Natalie Faulkner (zWatch). Status: On hold. 2 replies.
- Facebook:** #459 GPS in zWatch on the cards?. Customer: Lillian Schultz (zWatch). Status: On hold. 2 replies.
- WhatsApp:** #559 Help! My zPhone camera isn't working. Customer: Shane Howell (ZylCares). Status: Open. Received 31 Aug 12:00 PM. 1 reply.
- Phone:** #591 @ZilliumCares can you help me add a new user to tasker. Customer: Austin Southaby (ZylCares). Status: Open. Received 31 Aug 12:00 PM. 1 reply.
- Web:** #894 Article feedback - 'Unable to pay' error while purchasing app. Customer: lisamags (zPhone). Status: Open. Scheduled for Tomorrow 07:30 AM. 1 reply.

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.

Overdue (1)	Due in 6 hours (4)	Due in 12 hours and more (12)
<div> #450 Is there wireless charging?</div> <div>Steven Jeeves</div> <div> late by 24 minutes · In Progress ·  5</div>	<div> #563 Is there a zPhone stylus?</div> <div>Pavithra Krishnaswamy</div> <div> 35 minutes left · Open ·  1</div>	<div> #544 Any precision stylus for zPhone?</div> <div>Shane Howell</div> <div> Tomorrow 12:00 PM · Open ·  1</div>
	<div> #440 Possible to connect external camera?</div> <div>Paige Turner</div> <div> 35 minutes left · Open ·  1</div>	<div> #543 Reg picture quality</div> <div>Barry Zingovich</div> <div> Tomorrow 12:00 PM · Open ·  3</div>
	<div> #439 Unable to pay for an app</div> <div>Martin Freeman</div> <div> 01:30 hour left · Open ·  1</div>	<div> #527 zPhone Battery Issue</div> <div>Casie Fletcher</div> <div> Tomorrow 12:00 PM · On Hold ·  9</div>
	<div> #441 Latest update not completed</div> <div>Vincent Camonetti</div> <div> Tomorrow 04:00 AM · Open ·  1</div>	<div> #437 Charge-and-sync cable</div> <div>Esther Wozniak</div> <div> Tomorrow 12:00 PM · Open ·  3</div>



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.

Tickets

The Headquarters

Team Feeds

Views

STARRED VIEWS

All Tickets 52

My Overdue Tickets 03

My Open Tickets 13

ALL VIEWS

Agent Queue

Tags

Search

zPhone

All Tickets - 52

#755 Battery Issue
Ashlin Paul · Ashlin Paul · 05 Jul 2017 11:43 AM · 26 Jul 2017 12:00 PM · In Progress

#732 Unable to open the camera app
Nicole Hawkins · Linchpin Apps · 15 May 2017 03:43 AM · 02 Aug 2017 12:00 PM · In Progress

#728 Thanks for getting in touch with us!
Sol Davidson · 12 May 2017 10:34 AM · 16 Aug 2017 12:00 PM · In Progress

#729 Just following up on the demo
Sol Davidson · 10 May 2017 04:05 AM · 16 Aug 2017 12:00 PM · In Progress

#727 Unable to open the camera app
Nicole Hawkins · Linchpin Apps · 10 May 2017 01:21 AM · 02 Aug 2017 12:00 PM · In Progress

#594 Phone not updating
Casie Fletcher · 22 Mar 2017 12:18 AM · 02 Aug 2017 12:00 PM · In Progress

#673 zPhone getting heated up
James van der Meer · 07 Feb 2017 02:58 AM · 31 Jul 2017 12:00 PM · On Hold

#676 password
prasad · 01 Feb 2017 10:42 PM · 31 Jul 2017 12:00 PM · On Hold

#595 GPS not working
Casie Fletcher · 18 Jan 2017 01:20 AM · 16 Aug 2017 12:00 PM · In Progress

#672 Mirror zPhone screen on a monitor
Sam Rossner · 08 May 2017 10:25 AM · Closed

Tickets received in all days

Total Records 1 50

Here is your Smart Chat (Ctrl + Space)

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

libero bit
L'altra Informatica

