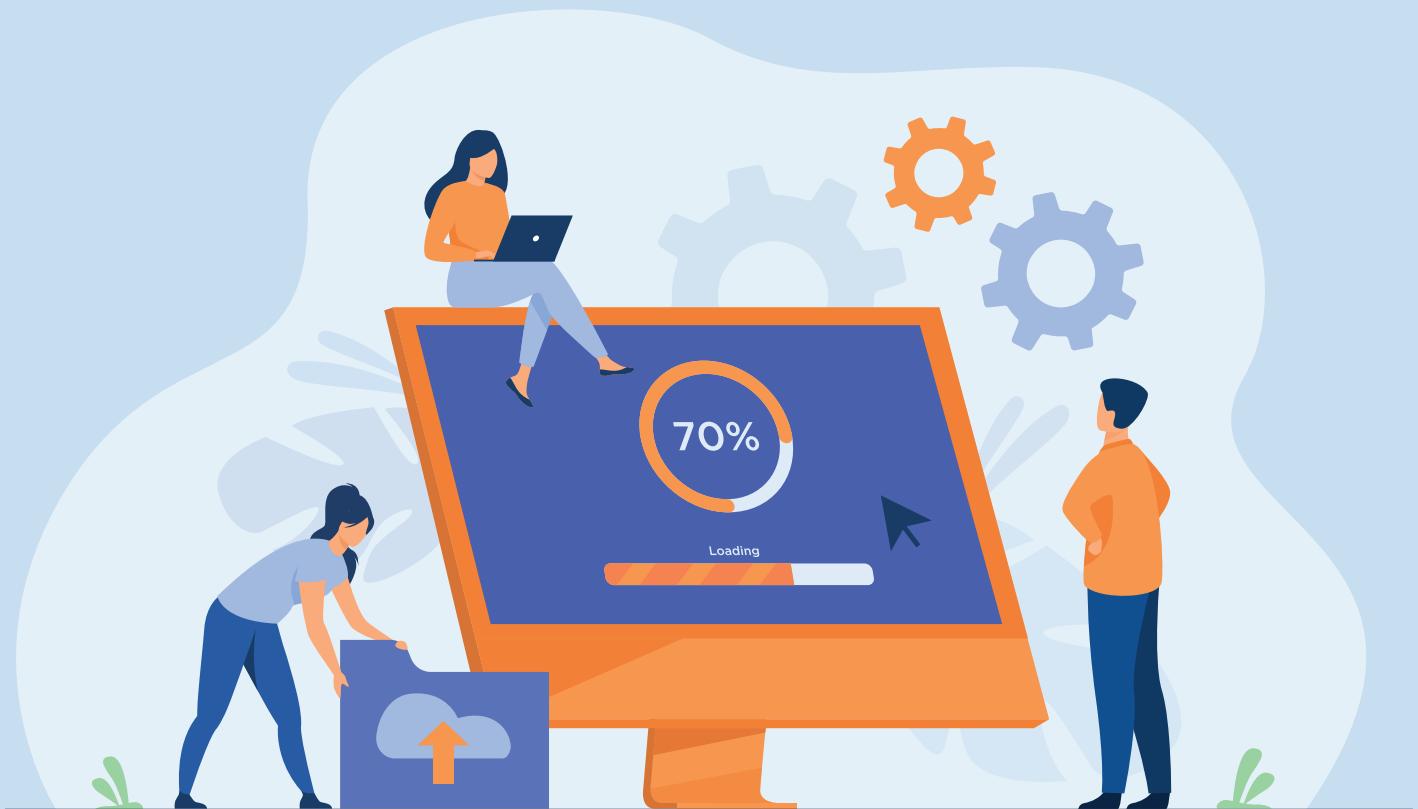




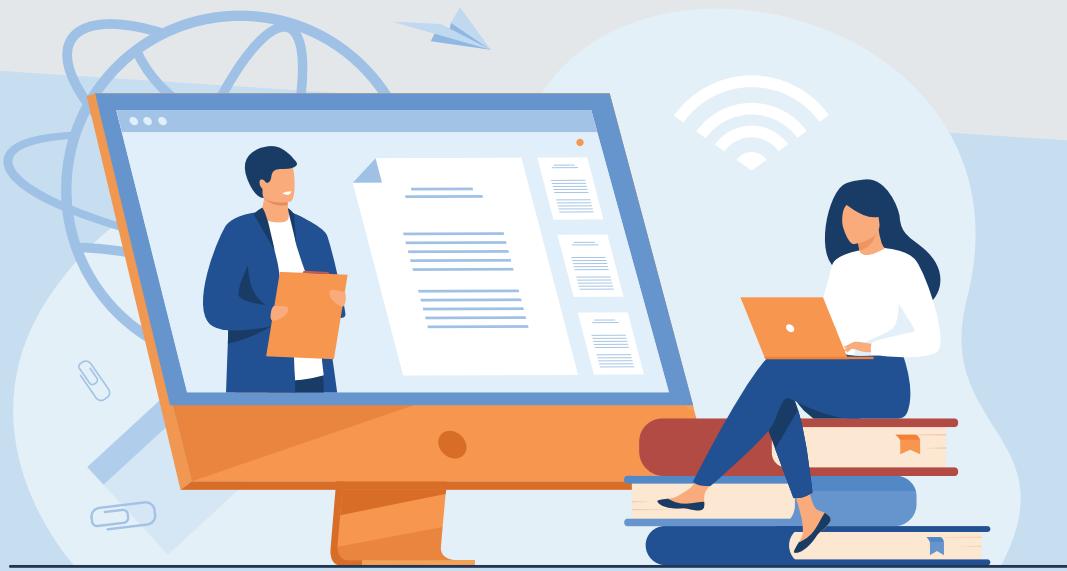
Un ottimo servizio clienti può essere il tuo vantaggio sulla concorrenza.

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:



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

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.

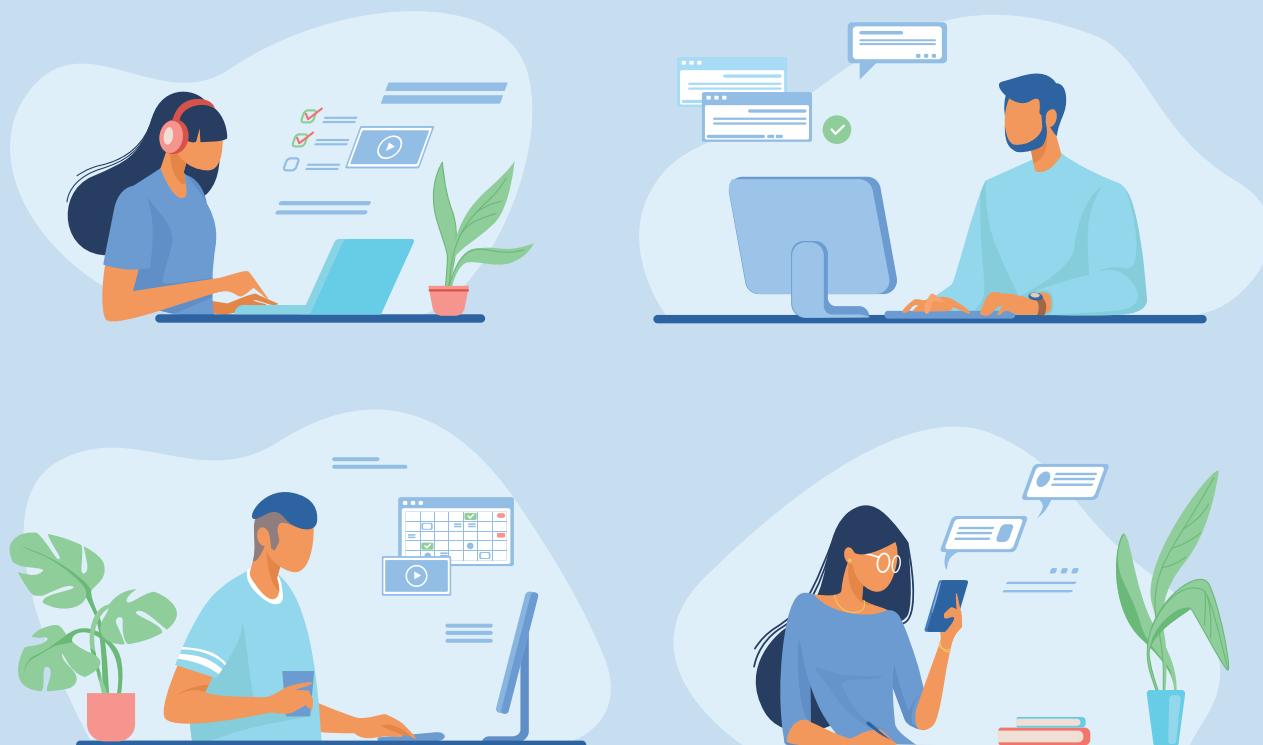
MODULO WEB Integra sul tuo sito Web un widget per moduli Web personalizzabile che aiuterà i tuoi clienti a compilare un modulo con i dettagli necessari e a inviare le loro domande come ticket.

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.

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

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.

The screenshot displays the Zoho Desk interface. On the left, a sidebar shows navigation options like Tickets, The Headquarters, Team Feeds, Views, STARRED VIEWS, All Tickets (52), My Overdue Tickets (03), My Open Tickets (13), ALL VIEWS, Agent Queue, and Tags. The main area has a header with a search bar and user info. It shows a list of tickets under 'All Tickets - 52': #755 Battery Issue, #732 Unable to open the camera app, #728 Thanks for getting in touch, #729 Just following up on the demo, #727 Unable to open the camera app, #594 Phone not updating, #673 zPhone getting heated up, #676 password, #595 GPS not working, and #672 Mirror zPhone screen on a monitor. A tooltip 'BETA' points to a dropdown menu for ticket details: Nicole Hawkins (Linchpin Apps, CRM, nicolehawkins.w@gmail.com), Assigned To Don Evans, Email (nicolehawkins.w@gmail.com), Product Name, First Agent Response Time, Agent Response, Customer Response time, Customer Response, Agent Email, Second Customer Response, Second Customer Response Time, Second Agent Response, and a note about camera app issues. On the right, a conversation with Don Evans is shown, and a sidebar provides a rating scale from 1 to 5.

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





SOLUZIONI su misura

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

The screenshot shows the 'Area Assistenza' (Assistance Area) interface. At the top, there are two buttons: 'ELENCO TICKET' and 'APRI TICKET'. A red arrow points from 'APRI TICKET' to a red-bordered button labeled 'APRI TICKET' in red text. Below these buttons is a table listing six tickets. The columns are: N° TICKET, OGGETTO, CREATO IL, DATA SCADENZA, and STATO. The table data is as follows:

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

Below the table, there are several interactive elements: 'Vista da 1 a 6 di 6 risultati' (View from 1 to 6 of 6 results), 'VISUALIZZA TICKET' (View Ticket), 'NUOVA RISPSOTA' (New Response), 'PANORAMICA VISUALIZZA...' (Panorama View), 'LIVE CHAT' (Live Chat), and a message box containing 'Siamo online! In che modo possiamo aiut...' (We are online! How can we help...).

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 clienti funzionalità aggiuntive non ancora disponibile nella piattaforma di Zoho.

INTERFACCIA UTENTE

Panoramica visualizzazione ticket

The screenshot shows a web-based ticket management system. At the top, there are two help icons: a question mark in a speech bubble and a magnifying glass over a document. Next to them is a blue button labeled "Assistenza". Below this, the title "Area Assistenza" is displayed, followed by a welcome message: "Benvenuto nella sezione supporto dell'area riservata di AFI.". Underneath, there are two tabs: "ELENCO TICKET" (selected) and "APRI TICKET". A table lists six tickets with columns: N° TICKET, OGGETTO, CREATO IL, DATA SCADENZA, and STATO. The table rows are as follows:

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

At the bottom left, there are pagination controls showing "10" and "Vista da 1 a 6 di 6 risultati". On the right, there are more navigation controls. A small box in the bottom right corner says "Siamo online! In che modo possiamo aiut...".

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

The screenshot shows a "Ticket Creation" form titled "Aggiungi ticket". At the top right is a close button (X). Below it is a section labeled "AFI Servizi". The main area contains fields for "Oggetto*" (Subject*) and "Descrizione" (Description), which includes a rich text editor toolbar with various icons for bold, italic, underline, etc. To the left, there is a dropdown menu for "Dipartimento" (Department) with the value "AFISERVIZI" selected. Below this dropdown is a list of department categories: AFISERVIZI, RIPARTIZIONI, AMMINISTRAZIONE, and ALTRO. An arrow points from the "Dipartimento" dropdown to the list of categories. At the bottom right of the form are three buttons: "Ripristina" (Reset), "Invia" (Send), and a blue "Send" button.

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 X

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 AFI.

ELENCO 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 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 1

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 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 

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

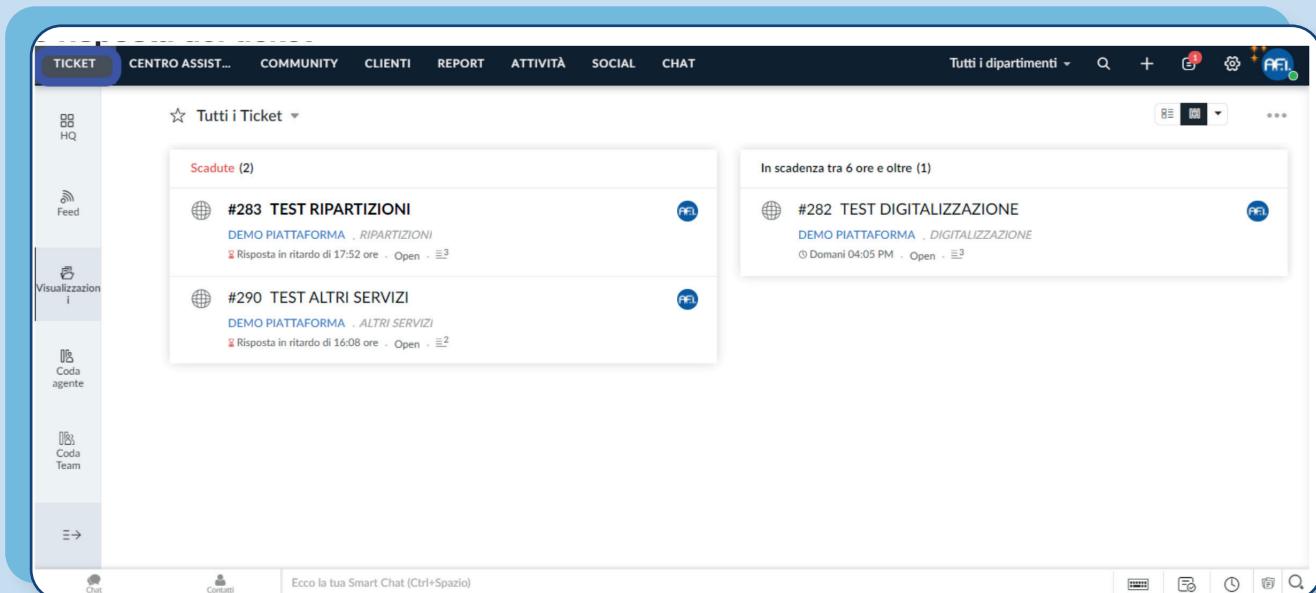
DASHBOARD AMMINISTRATORE

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.

The screenshot shows a ticket management interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'TICKET', 'CENTRO ASSIST...', 'COMMUNITY', 'CLIENTI', 'REPORT', 'ATTIVITÀ', 'SOCIAL', and 'CHAT'. Below the navigation is a search bar with the placeholder 'Tutti i dipartimenti' and a magnifying glass icon. To the right of the search bar is a user icon with 'AFL' initials. On the left, there's a sidebar with icons for 'HQ', 'Feed', 'Visualizzazioni', and 'Coda'. The main area has two sections. The first section, titled 'Filtro ticket', has a dropdown menu set to 'Tutti i Ticket' with a green outline, and a button 'Scadute (2)' with a green outline. An arrow points from this button to the text 'Ticket scaduti'. Below this are two ticket cards: #283 TEST RIPARTIZIONI and #290 TEST ALTRI SERVIZI, both labeled as 'Scaduti'. The second section, titled 'Opzioni di visualizzazione', also has a dropdown menu set to 'Tutti i Ticket' with a green outline. It shows a button 'In scadenza tra 6 ore e oltre (1)' with a green outline, which points to the text 'Ticket in scadenza'. Below this is a single ticket card: #282 TEST DIGITALIZZAZIONE, labeled as 'In scadenza'.

Cambiare la modalità di visualizzazione dei ticket

1. Modalità visualizzazione in base allo stato

This screenshot shows the same ticket dashboard interface. The left sidebar is visible with its icons. The main area has two filter sections: 'Aperto (1)' containing ticket #283 TEST RIPARTIZIONI, and 'In sospeso (1)' containing ticket #282 TEST DIGITALIZZAZIONE. To the right of these sections is a smartphone icon displaying a modal window titled 'Modalità Stato'. This modal lists four display modes: 'Modalità Stato' (selected), 'Modalità Handshake (Stretta di mano)', 'Modalità Conto alla rovescia' (with a red exclamation mark indicating it's the current mode), and 'Modalità Priorità'.

2. Modalità visualizzazione classica

#	Ticket	Subject	Department	Status	AFI
290	#290 TEST ALTRI SERVIZI	DEMO PIATTAFORMA	ALTRI SERVIZI	Closed	AFI
283	#283 TEST RIPARTIZIONI	DEMO PIATTAFORMA	RIPARTIZIONI	Open	AFI
282	#282 TEST DIGITALIZZAZIONE	DEMO PIATTAFORMA	DIGITALIZZAZIONE	On Hold	AFI

RISPOSTA TICKET

Selezionare il ticket a cui si vuole rispondere

Scadute (2)	In scadenza tra 6 ore e oltre (1)
#283 TEST RIPARTIZIONI DEMO PIATTAFORMA, RIPARTIZIONI Risposta in ritardo di 17:52 ore - Open - 3	#282 TEST DIGITALIZZAZIONE DEMO PIATTAFORMA, DIGITALIZZAZIONE Domani 04:05 PM - Open - 3
#290 TEST ALTRI SERVIZI DEMO PIATTAFORMA, ALTRI SERVIZI Risposta in ritardo di 16:08 ore - Open - 2	

Clicca sul pulsante Rispondi

#290 TEST ALTRI SERVIZI

20 Apr 05:11 PM ALTRI SERVIZI Follower Tag 00:00:00

2 CONVERSAZIONE RISOLUZIONE VOCE ORARIO ALLEGATO ATTIVITÀ

AFI Altri Servizi 20 Apr 05:12 PM (ha risposto in 1 minuto)
Test risposta
--- Il Tue, 20 Apr 2021 17:11:17 +0200 000009@supporto.afi.it ha scritto ----

DE DEMO PIATTAFORMA 20 Apr 05:11 PM (1 giorno fa)
Prova

Chiudi Ticket

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

The screenshot displays the AFI Digitalizzazione chat interface. At the top, a navigation bar includes links for TICKET, CENTRO ASSIST..., COMMUNITY, CLIENTI, REPORT, ATTIVITÀ, SOCIAL, and CHAT. The CHAT tab is active. The main workspace shows a conversation with a visitor named 'DEMO PIATTAFORMA'. The visitor's message is '#21 Salve!' followed by the timestamp '12:45:13 Pomeridiane da DEMO PIATTAFORMA - 000009@supporto.afi.it'. Below the message is a blue-bordered input field containing the text 'DEMO PI... Salve!'. To the right of the input field is a sidebar titled 'Info visitatore' showing the visitor's email and a link to their profile. Further down the sidebar are sections for 'Info Zoho Desk' (contatta proprietario) and 'Ticket relativo a questa chat' (listing ticket #293 Salve!). At the bottom of the interface, there is a section for 'Rispondi al messaggio' (Reply to the message) with a text area and a toolbar for message formatting.

Generare un ticket da una conversazione chat

The screenshot shows a software interface for managing customer interactions. At the top, there's a header bar with the text "DEMO PIATTAFORMA". Below it, a chat window displays a message from "DEMO PI...": "Salve!". The response from "AFI" is: "Come posso aiutarla?". To the right of the chat, there's an "Info visitatore" section showing the visitor's email (000009@supporto.afi.it) and a link to their profile (http://test.liberobit.biz:8011/afi_areariserv...). A context menu is open over the visitor information, with the option "Termina immediatamente" highlighted by a blue rounded rectangle.

CHIUDERE UN TICKET RISOLTO

Per chiudere un ticket cliccare sul tasto
“Chiudi Ticket”

The screenshot shows a ticket resolution screen. The ticket number is "#290 TEST ALTRI SERVIZI". The message history includes a response from "AFI Altri Servizi" and a message from "DEMO PIATTAFORMA". At the bottom right, there is a prominent blue button labeled "Chiudi Ticket".