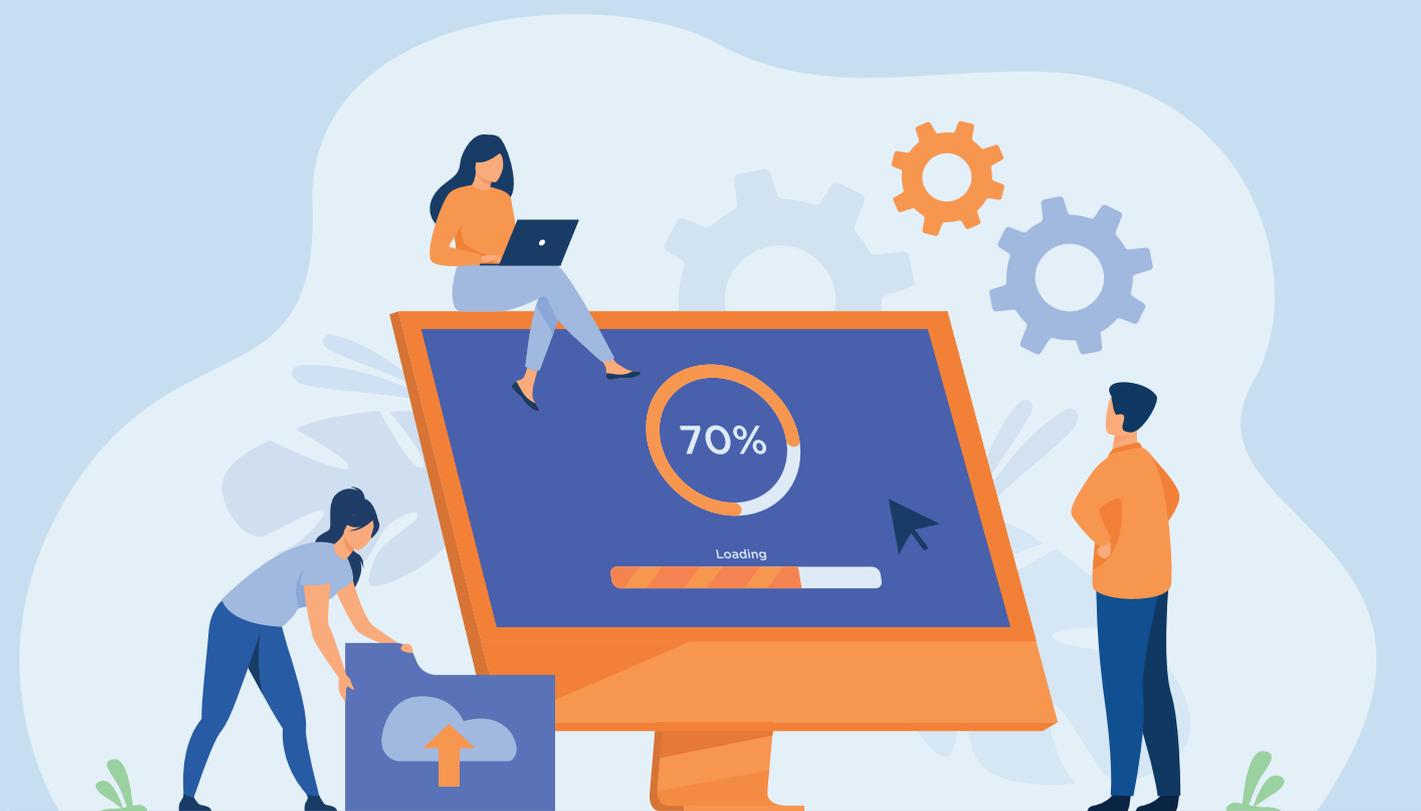


# Zoho Desk

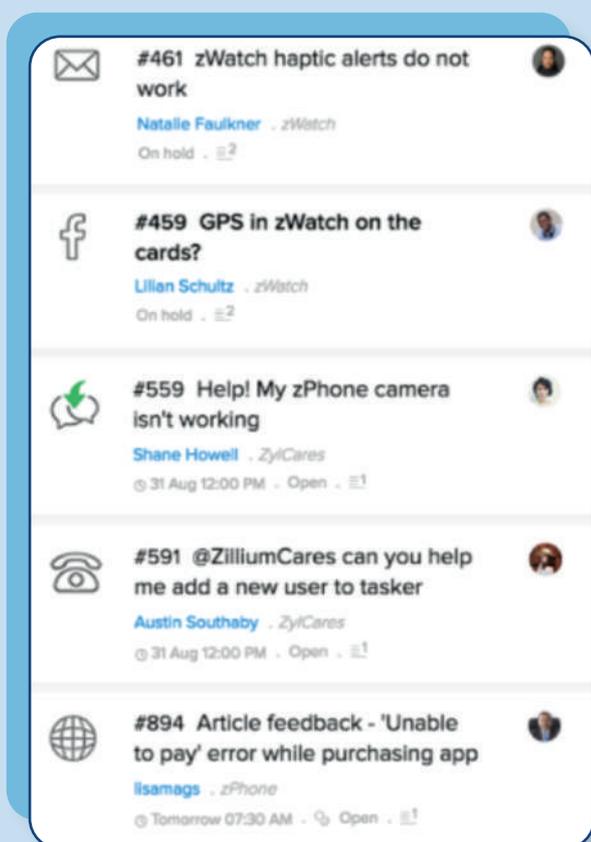
Un ottimo servizio clienti può essere il tuo vantaggio sulla concorrenza.

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 casi di supporto da canali diversi e li organizza in un'unica scheda. In questo modo, gli agenti possono rispondere a tutte le casistiche dalla stessa schermata. 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.

The screenshot displays a Zoho Desk dashboard with three columns of tickets. The first column, 'Overdue (1)', contains ticket #450 'Is there wireless charging?' by Steven Jeeves, which is 'In Progress' and 'late by 24 minutes'. The second column, 'Due in 6 hours (4)', contains tickets #563 'Is there a zPhone stylus?' by Pavithra Krishnaswamy (35 minutes left), #440 'Possible to connect external camera?' by Paige Turner (35 minutes left), #439 'Unable to pay for an app' by Martin Freeman (01:30 hour left), and #441 'Latest update not completed' by Vincent Camonetti (Tomorrow 04:00 AM). The third column, 'Due in 12 hours and more (12)', contains tickets #544 'Any precision stylus for zPhone?' by Shane Howell (Tomorrow 12:00 PM), #543 'Reg picture quality' by Barry Zingovich (Tomorrow 12:00 PM), #527 'zPhone Battery Issue' by Casie Fletcher (Tomorrow 12:00 PM, On Hold), and #437 'Charge-and-sync cable' by Esther Wozniak (Tomorrow 12:00 PM).

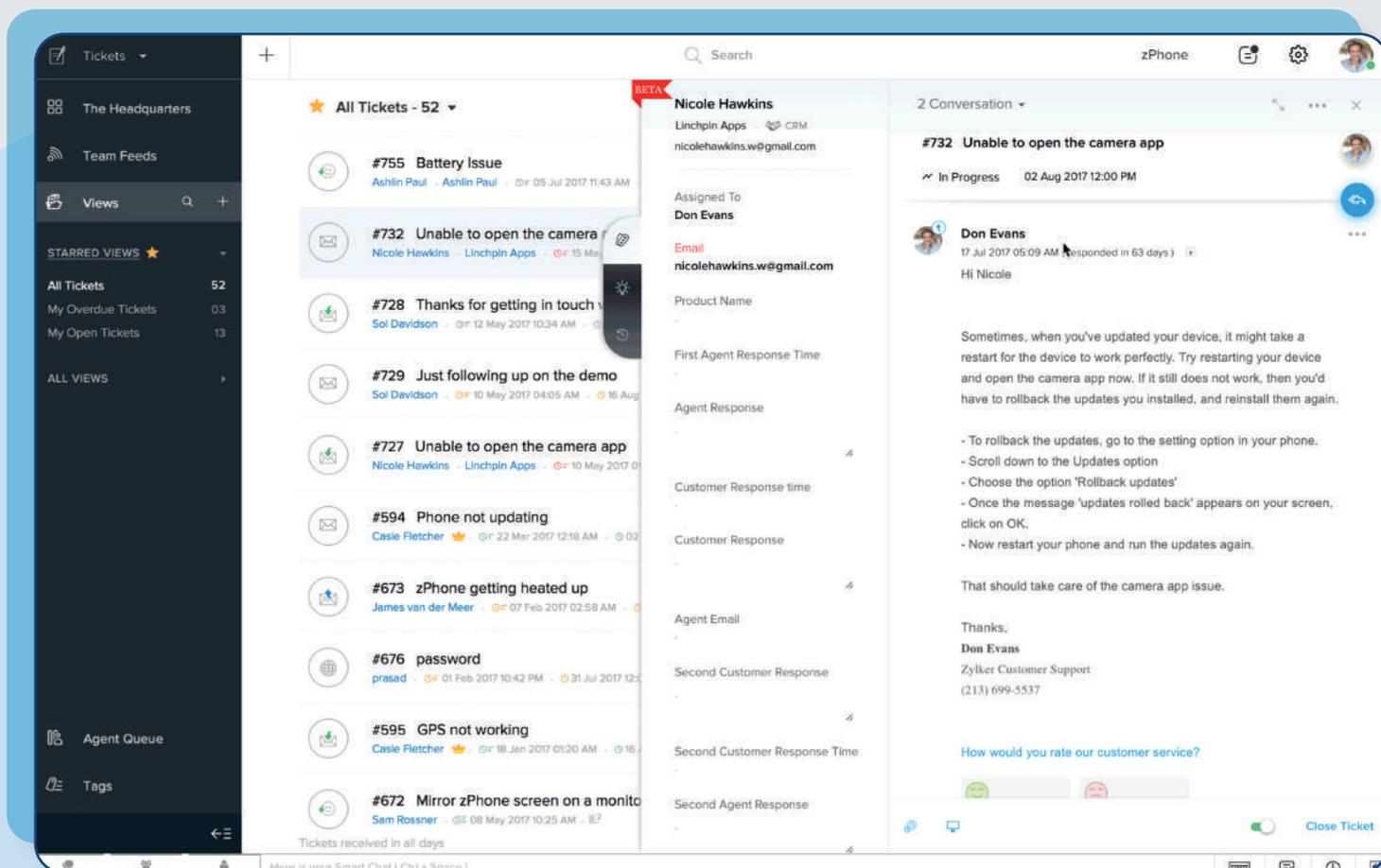
## Una Dashboard su misura per una visualizzazione personalizzata dei ticket

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?





# 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° 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

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

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

ELENCO TICKET APRI TICKET

	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

10 Vieta da 1 a 6 di 6 risultati

Siamo online!  
In che modo possiamo aiut...

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

Aggiungi ticket

AFI Servizi

Oggetto

Dipartimento  
AFISERVIZI

Dipartimento  
AFISERVIZI

Descrizione

**B** *I* U 16 Insert **A**

Ripristina Invia

## 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° TICK...	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 1

Siamo online!  
In che modo possiamo aiut...

## CHAT ONLINE

DEMO PIATTAFORMA

Digita il messaggio e premi Invio

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

# DASHBOARD AMMINISTRATORE

## ACCESSO ZOHU DESK DASHBOARD

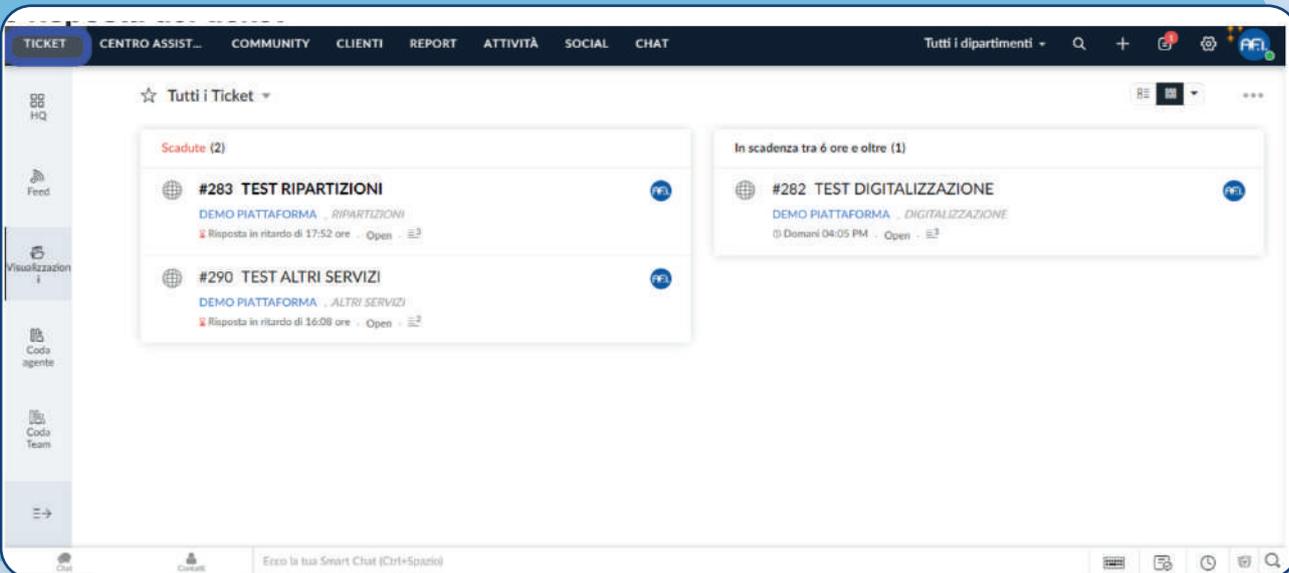
Per visualizzare la dashboard per la gestione dei ticket andare sul sito di Zoho Desk

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



The screenshot shows the Zoho Desk homepage. At the top, there is a navigation bar with the Zoho logo and various product categories: Assist, CRM, Projects, TeamInbox, Analytics, Books, and Tutti i prodotti. A search icon and an 'ACCEDE' button are on the right. Below the navigation bar, the 'Desk' logo is on the left, and 'Funzionalità', 'Prezzi', and 'Resources' are on the right. A blue arrow points from the word 'LOGIN' to the 'ACCEDE' button. The main content area features the headline 'Servizio clienti, ora è più facile farlo che dirlo' and a red button labeled 'PROVA ZOHU DESK'.

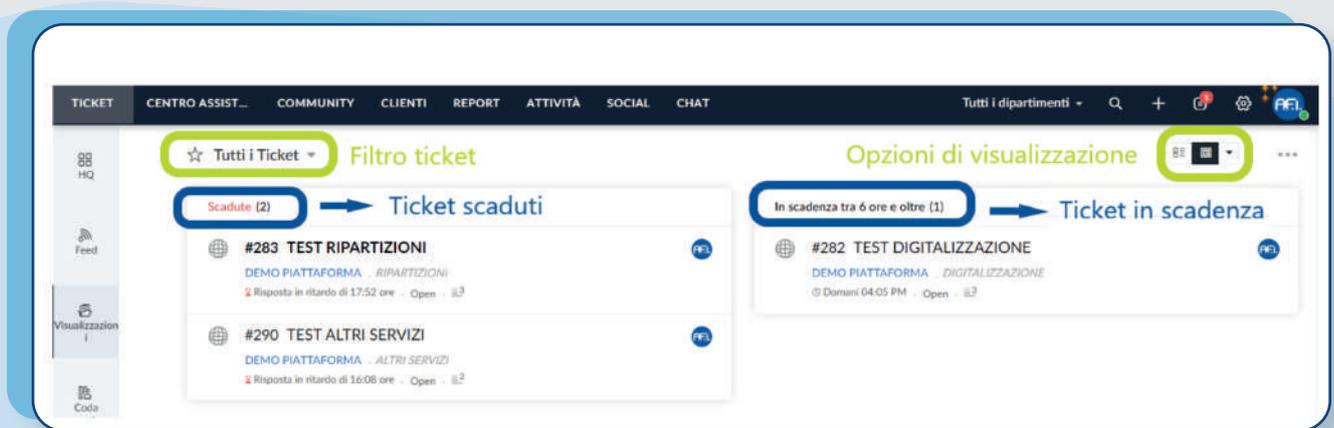
Eseguito l'accesso a Zoho Desk sarà possibile visualizzare la dashboard per la gestione e risposta dei ticket



The screenshot shows the Zoho Desk dashboard. The top navigation bar includes 'TICKET', 'CENTRO ASSIST...', 'COMMUNITY', 'CLIENTI', 'REPORT', 'ATTIVITÀ', 'SOCIAL', and 'CHAT'. The main content area is titled 'Tutti i Ticket' and displays two sections: 'Scadute (2)' and 'In scadenza tra 6 ore e oltre (1)'. The 'Scadute (2)' section contains two tickets: '#283 TEST RIPARTIZIONI' and '#290 TEST ALTRI SERVIZI'. The 'In scadenza tra 6 ore e oltre (1)' section contains one ticket: '#282 TEST DIGITALIZZAZIONE'. The dashboard also features a sidebar with navigation options like 'HQ', 'Feed', 'Visualizzazioni', 'Coda agente', and 'Coda Team'.

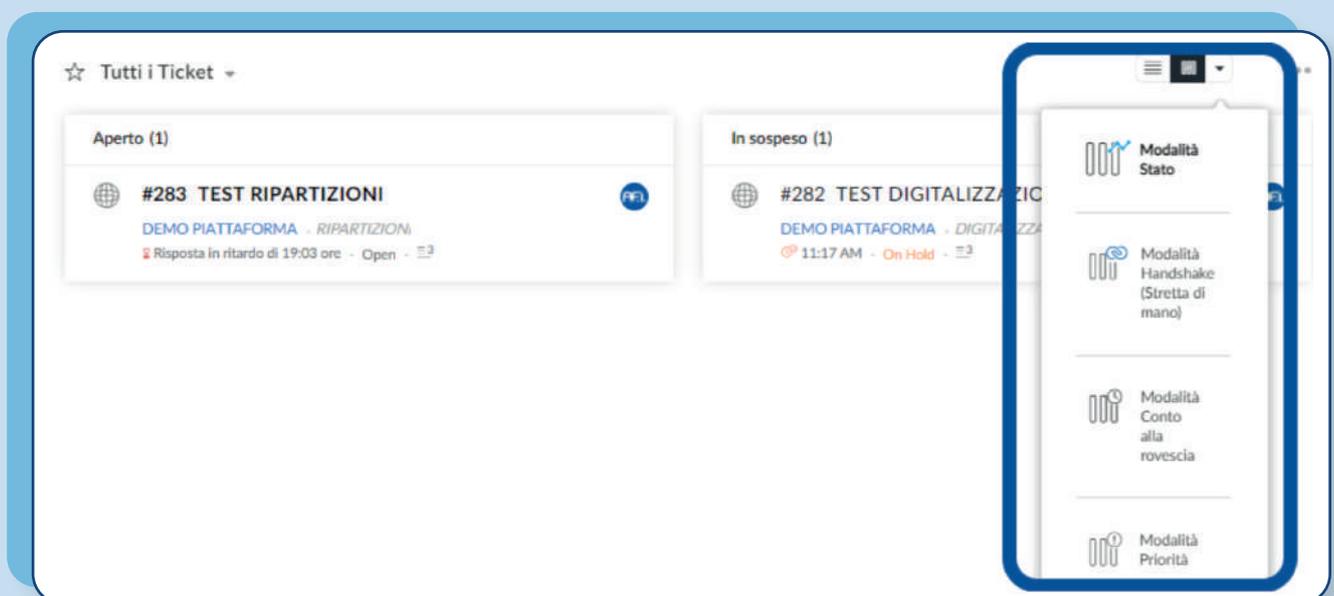
# VISUALIZZA I TICKET SECONDO LE TUE ESIGENZE

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

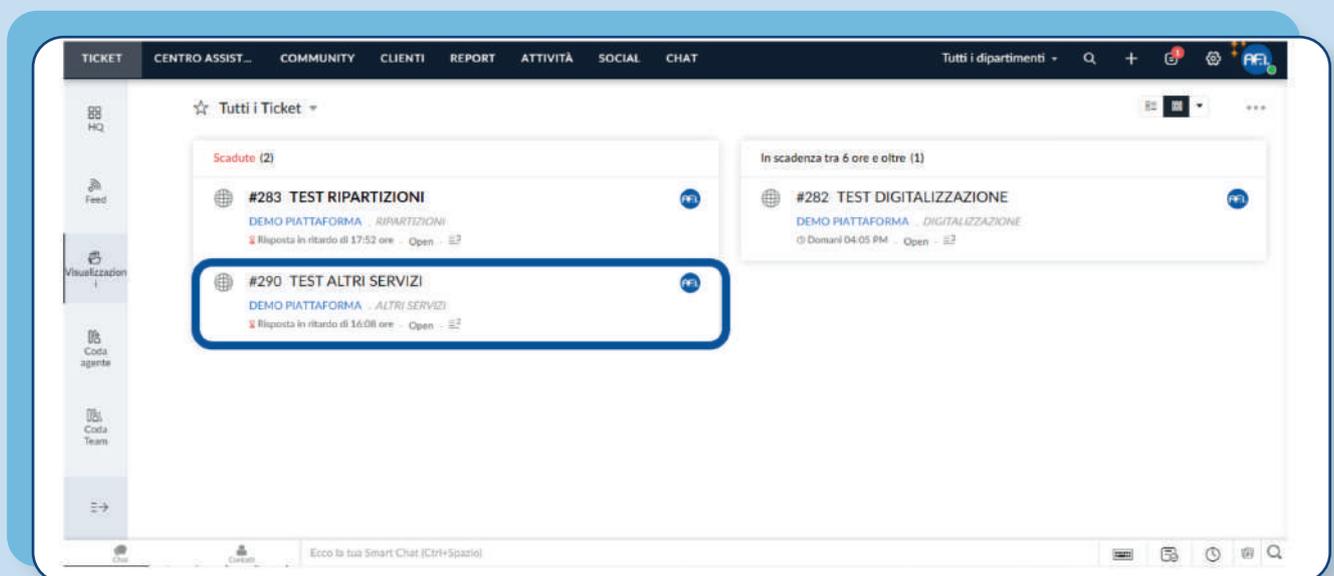


## 2. Modalità visualizzazione classica

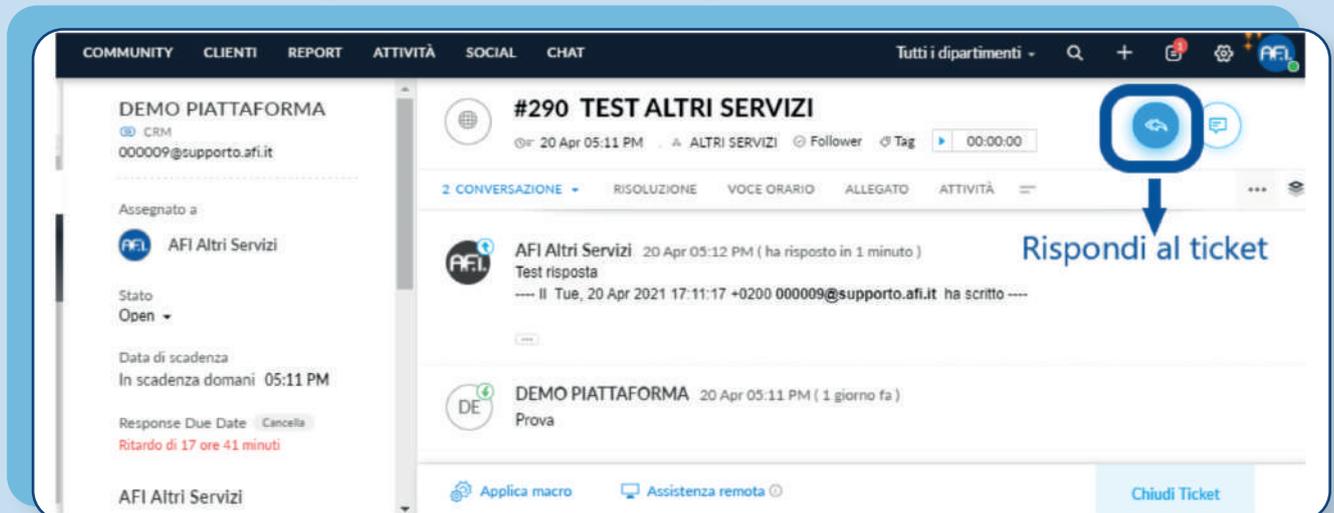


## RISPOSTA TICKET

Selezionare il ticket a cui si vuole rispondere



## Clicca sul pulsante Rispondi



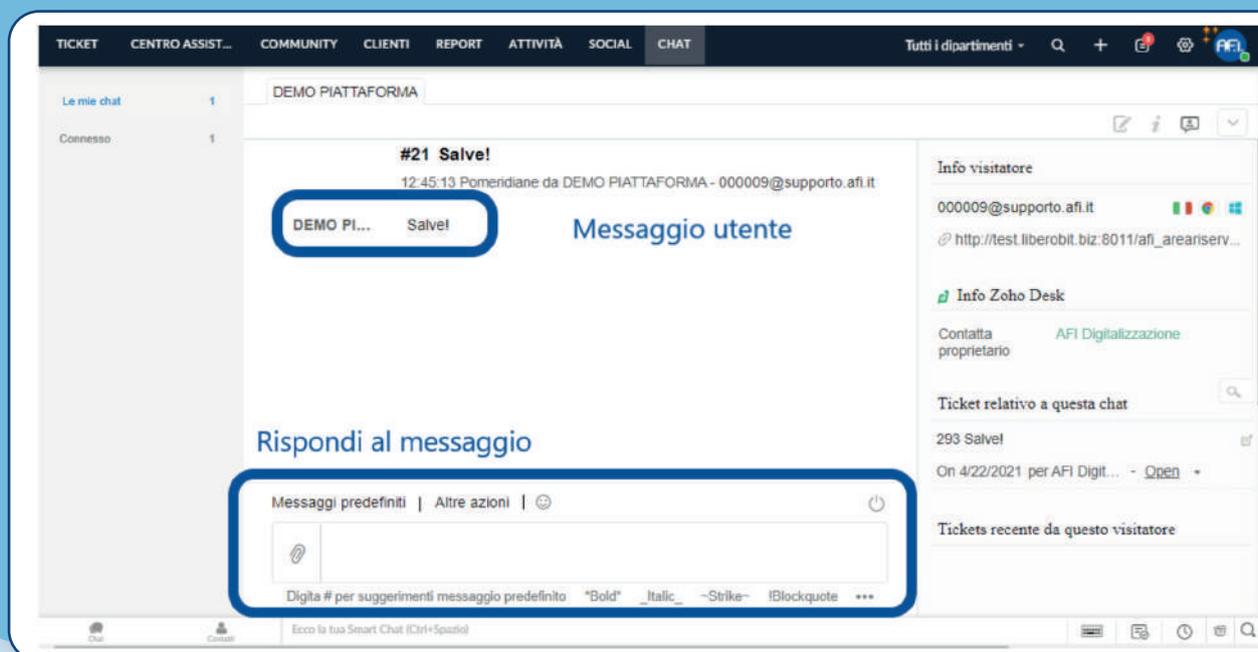
# ASSISTENZA REMOTA

## Risoluzione ticket tramite Assistenza Remota

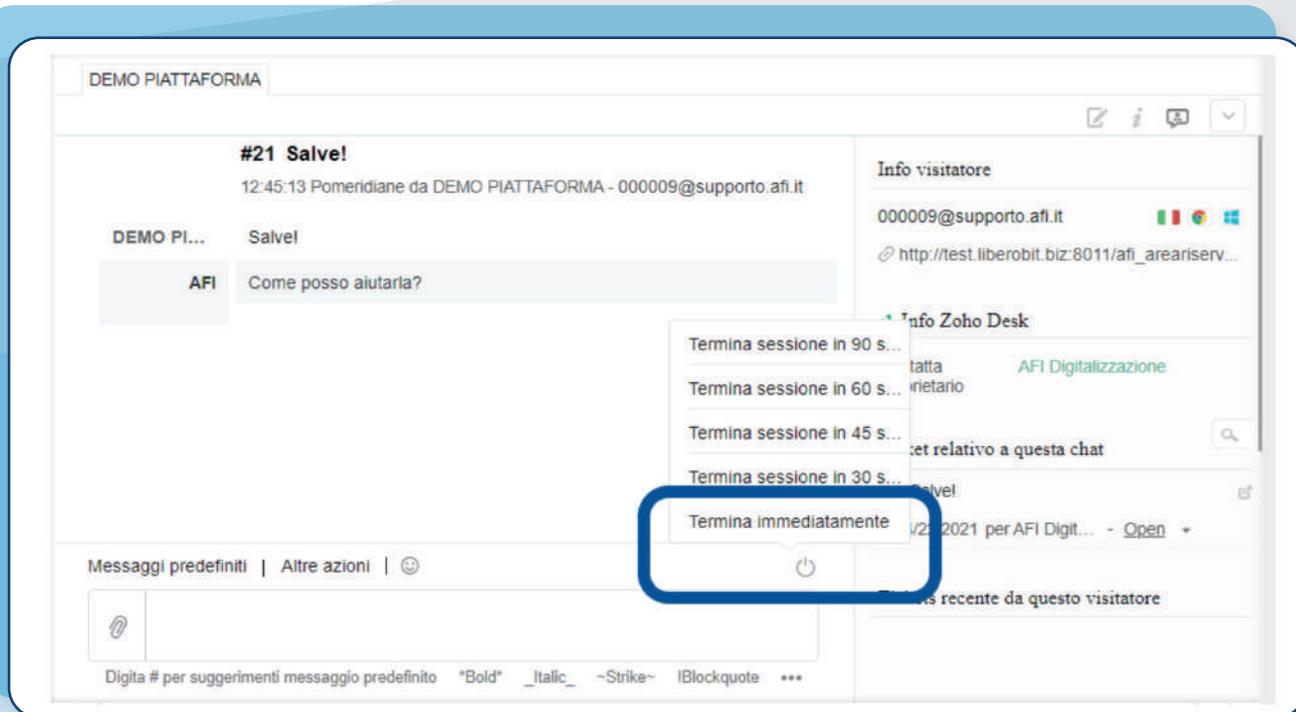


**N.B. Il tempo per accettare la conversazione in entrata è di 30 secondi. Nel caso il timer dovesse finire viene data la possibilità all'utente di lasciare un messaggio che verrà tramutato automaticamente in ticket.**

## Finestra chat



# Generare un ticket da una conversazione chat



# CHIUDERE UN TICKET RISOLTO

Per chiudere un ticket cliccare sul tasto "Chiudi Ticket"

