

Rendi felice i tuoi clienti con Freshdesk!

Stanco di dover sempre controllare email e telefono?
Rinfresca il tuo servizio clienti con Freshdesk!

Glossario



Cos'è un ticket?

Una qualsiasi conversazione tra un agente ed un cliente, su un qualsiasi canale di comunicazione. Contiene i dettagli base del problema o domanda posta dal cliente.



Chi è un agente?

La persona iscritta in piattaforma che risponde alle domande dei clienti ed aiuta a risolverne i problemi.



Spesso il servizio di supporto alla clientela è assegnato alla gestione di diversi indirizzi email condivisi e/o di un'unica linea telefonica. Quando i clienti però aumentano, e con essi il numero delle richieste e segnalazioni, questo sistema non è più ottimale per la gestione dell'assistenza ai clienti. Può infatti succedere che si perdano di vista delle email, o che alcune domande non ricevano mai una risposta. E i tuoi clienti potrebbero spazientirsi, o addirittura smettere di acquistare i tuoi prodotti.

Come risolvere questa situazione?

Freshdesk si presta non solo come soluzione a questo problema, ma anche come strumento ottimale di gestione del tuo helpdesk





Che cos'è il Round Robin?

È una modalità usata da Freshdesk per assegnare i tickets in entrata; il primo ticket viene assegnato al primo agente, il secondo al secondo agente, e così via, finché si ritorna al primo agente.

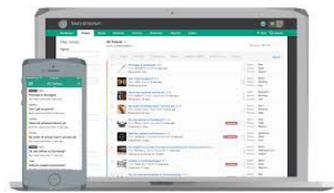


"il cliente è Re"

Come funziona?

- Il cliente manda una segnalazione relativa ad un problema riscontrato durante l'utilizzo del prodotto acquistato.
- Questa diventa un ticket, con un suo oggetto, descrizione, stato e priorità, che viene quindi assegnato al primo agente disponibile (modalità round-robin).
- A seconda della priorità del ticket e dello SLA predefinito, ad esso viene attribuito una scadenza predefinita, un limite di tempo entro il quale deve essere risolto e chiuso.

Tutte le richieste in un'unica interfaccia



Che cos'è un helpdesk?

La struttura che agisce da supporto ai clienti nel post-vendita.

Le conversazioni tra clienti ed agenti del customer care vengono convertite in tickets; non solo sarai in grado di vedere tutte le richieste in entrata, ma è anche possibile, per ogni singolo ticket, vedere lo storico delle interazioni.

Diversi agenti possono anche intervenire sullo stesso ticket, scambiandosi informazioni, anche in privato, ed aggiungendo documenti in allegato. È inoltre multicanale: segnalazioni e richieste possono venire da email, telefono, live chat, Facebook e Twitter. È persino possibile impostare sul tuo sito un portale di supporto per i tuoi clienti!

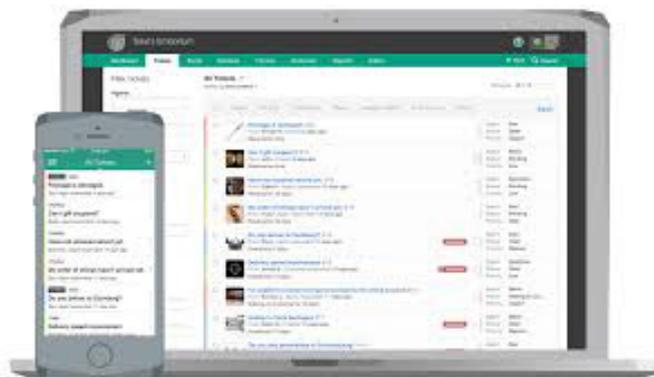


Che cos'è lo SLA?

La sigla SLA sta per Service Level Agreement, o Accordo sul Livello di Servizio.

Cos'è quindi Freshdesk?

Freshdesk è uno strumento per il supporto clienti, una soluzione di helpdesk in cloud, accessibile ovunque vi troviate, anche da mobile



Perché scegliere Freshdesk?

Con Freshdesk hai il vantaggio di poter personalizzare il tuo helpdesk come più desideri, aggiungendo ed integrando altre applicazioni come Dropbox, Google Analytics, MailChimp, Pipeliner, Salesforce, SurveyMonkey, Zoho CRM, ed altre ancora!

Puoi personalizzare l'interfaccia utente di Freshdesk, modificando il css o scegliendo tra i template a disposizione; puoi aggiungere o modificare i campi dei tickets, ed usare un sistema di tagging per poi ritrovare più facilmente i tickets.

Le automations aiuteranno ad ottimizzare il workflow dell'helpdesk, aiutandoti a risparmiare tempo sulle azioni più semplici per poterti concentrare sul servizio clienti al 100%.

Freshdesk ti permette inoltre di tenere tutto sotto controllo con i Reports, che riportano statistiche sempre aggiornate sulla situazione dell'helpdesk, tra cui:

- 🕒 Quali sono gli agenti che hanno risolto più tickets;
- 🕒 Quale canale usano di più i clienti per contattarti;
- 🕒 Quali sono gli orari di lavoro durante i quali arrivano più tickets...

Tutto ciò è visibile sui Reports

La soluzione offre persino un sistema di gamification, che può incoraggiare e motivare gli agenti nel loro lavoro: assegnando una quantità di punti per ogni azione su un ticket e creando piccole missioni da completare, il tuo team avrà una spinta in più.

CONTATTI

Cerchi altre informazioni?

Visita la pagina ufficiale:

www.freshdesk.it

e consulta le guide online!

Puoi anche visitare il forum e partecipare alle discussioni, o crearne una.

Puoi scriverci a
freshdesk@crmpartners.it

o visitare il nostro sito online per maggiori informazioni.

<http://www.crmpartners.it>



Seguici su LinkedIn



Seguici su Twitter



Un Supporto eccezionale per tutti!