

10.1.1 Canali di assistenza

I ticket possono provenire principalmente da tre diversi canali di comunicazione:

Telefono: il cliente chiama la vostra azienda per fare richiesta di supporto, in questo caso il ticket sarà creato dal vostro operatore manualmente su vtenext.

Email: potete dedicare un indirizzo email alla gestione delle richieste di supporto (esempio: supporto@dominioazienda.it), configurando la lettura della casella nel modulo Assistenza Clienti. Tutte le email ricevute nella casella vengono trasformate in ticket di vtenext e smistate in modo manuale o automatico (secondo workflow). Lo strumento che lo consente è il Mail Converter, si veda il capitolo dedicato.

Portale Clienti: il canale preferenziale di vtenext, un'area riservata ai clienti nella quale avranno modo di aprire i ticket ricevuti in tempo reale da voi nel modulo Assistenza Clienti. Tra voi e il cliente potrà instaurarsi una conversazione tramite commenti. Il Portale non è soltanto un canale di acquisizione ticket ma di gestione vera e propria della comunicazione con il cliente che include, oltre allo spazio Assistenza, le FAQ e una serie di possibilità di condivisione documenti a discrezione dell'utente admin. Si veda il capitolo dedicato per la configurazione.

https://www.youtube.com/embed/WXh8GbxF_MQ

Revision #1

Created 21 June 2024 08:34:58 by Admin

Updated 21 June 2024 08:34:58 by Admin