

## Datasheet

# Funzionalità in evidenza: ticketing conversazionale

Trasforma il tuo sistema di messaggistica in un helpdesk a tutti gli effetti

Ottimizza il supporto, aiutando i tuoi dipendenti con gli strumenti che già usano. Il ticketing conversazionale di GoTo Resolve si integra con Microsoft Teams e Slack, per fornire tutte le opzioni di un sistema completo di gestione delle richieste di supporto.



### Meno finestre da aprire

Un'unica piattaforma di supporto per agenti e dipendenti.



### Creazione immediata delle richieste di assistenza

Il supporto è sempre a portata di mano: basta solo inviare un messaggio via chat.



### Ottimizza la produttività

Un'unica conversazione per seguire i casi dalla loro creazione fino alla risoluzione.

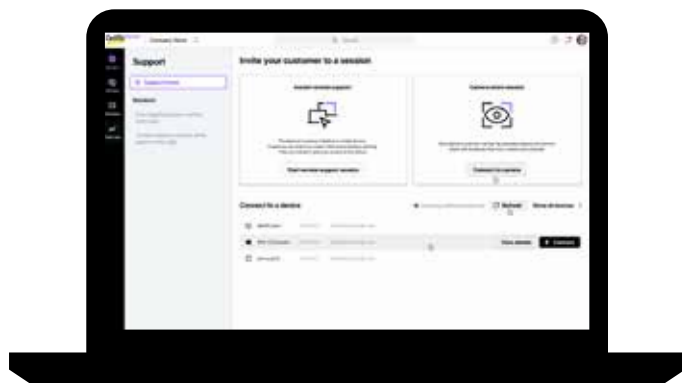
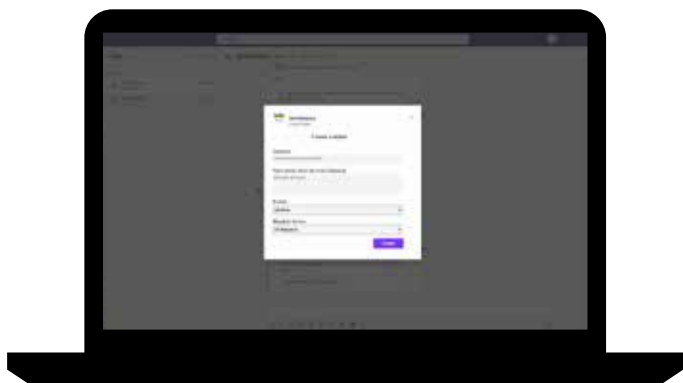
## Che cos'è il ticketing conversazionale?

Con il ticketing conversazionale, il tipico flusso di lavoro del supporto tecnico viene trasferito in un sistema di messaggistica: sia dipendenti che agenti possono così creare, gestire e scrivere commenti sui casi aperti con la massima semplicità.

## Perché scegliere il ticketing conversazionale?

- Possibilità di crescita esponenziale - gli utenti di Microsoft Teams sono 70 milioni in più rispetto all'anno scorso<sup>1</sup>.
- In media, le comunicazioni e collaborazioni interne ammontano al 15% di una settimana lavorativa<sup>2</sup>.
- I dipendenti passano ogni giorno 1 ora ad attendere risposte e quasi 2 ore a cercare soluzioni<sup>3</sup>.

# Il supporto per dipendenti e agenti non è mai stato più semplice.



## Esperienza dei dipendenti

Assistenza continua

- Trasforma domande e messaggi in richieste di supporto, con la massima semplicità.
- I dipendenti possono utilizzare la loro app di messaggistica per inviare la propria richiesta di supporto, e il processo è semplice come aprire una chat con qualsiasi collega.
- I dipendenti possono controllare le loro richieste di assistenza, visualizzarne lo stato e scrivere commenti direttamente su Microsoft Teams o Slack.

*Uno studio condotto da McKinsey ha dimostrato che migliorare la collaborazione interna con social network aziendali potrebbe aumentare la produttività del 20-25%<sup>2</sup>.*

## Esperienza agente

Non più avanti-indietro da uno strumento all'altro

- L'ultima cosa di cui hanno bisogno gli agenti di supporto sono altri strumenti. Ora possono gestire e risolvere i problemi da un'unica piattaforma.
- Ricevi notifiche nel sistema di messaggistica quando viene aperta una richiesta di supporto.
- Visualizza, commenta e chiudi le richieste di supporto dal tuo strumento di messaggistica.
- Avvia una sessione remota direttamente da Microsoft Teams o Slack, per risolvere i problemi all'istante.

*Secondo un prominente psicologo informatico, ogni passaggio a un'attività o "contesto" aggiuntivo implica un calo della produttività complessiva che può raggiungere il 20%<sup>4</sup>.*

## Non solo una finestra per la chat

**Preferisci aspettare un po', prima di puntare tutto sulla messaggistica?**

Resolve ti offre anche altre opzioni. Gli agenti possono lavorare da una console Web, da una piattaforma di messaggistica o da tutte e due. I dipendenti possono scegliere se aprire richieste di supporto per e-mail o con un messaggio.

<sup>1</sup> [www.getvoip.com/blog/2021/03/26/team-messaging-stats/](https://www.getvoip.com/blog/2021/03/26/team-messaging-stats/)

<sup>2</sup> [www.mckinsey.com/industries/technology-media-and-telecommunications/our-insights/the-social-economy](https://www.mckinsey.com/industries/technology-media-and-telecommunications/our-insights/the-social-economy)

<sup>3</sup> [www.panopto.com/blog/how-much-time-is-lost-to-knowledge-sharing-inefficiencies-at-work/](https://www.panopto.com/blog/how-much-time-is-lost-to-knowledge-sharing-inefficiencies-at-work/)

<sup>4</sup> <https://blog.rescuetime.com/context-switching>

**Supera il supporto tecnico con GoTo Resolve.**

Questa piattaforma informatica completa è tutto ciò di cui hai bisogno per garantire un supporto di alta qualità alla tua forza lavoro agile.

© 2022 GoTo. Tutti i diritti riservati.

**Scarica Resolve Free**

01.28.2022\_GoTo0075