

Specificaties

In de spotlight: conversational ticketing

Verander uw chatsysteem in een handige helpdesk.

Bied medewerkers ondersteuning via de kanalen die ze al gebruiken en stroomlijn uw support. Met conversational ticketing werken Microsoft Teams en Slack als ticketingsysteem.



Minder schakelen tussen programma's

Helpdesk en medewerkers hebben één platform voor ondersteuning.



Onmiddellijk aanvragen indienen

Medewerkers kunnen hulp krijgen met één simpel chatbericht.



Optimale productiviteit

Los problemen van begin tot eind op in één gesprek.

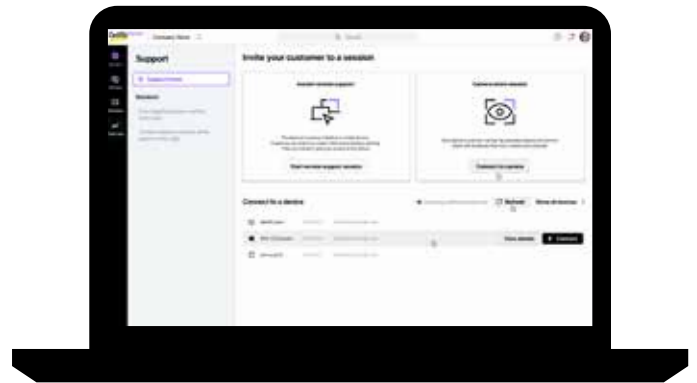
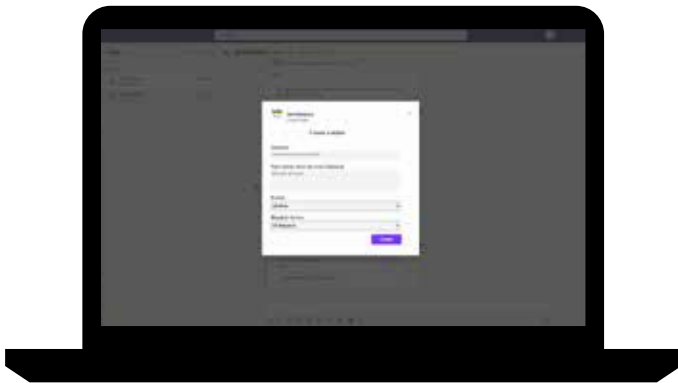
Wat is conversational ticketing?

Met conversational ticketing kan de hele workflow rondom supportaanvragen worden afgehandeld via uw chatsysteem, waar supportmedewerkers en eindgebruikers tickets kunnen aanmaken, beheren en bespreken.

Wat zijn de voordelen?

- Ongekende groeimogelijkheden – MS Teams heeft er sinds vorig jaar 70 miljoen gebruikers bijgekregen.¹
- Gemiddeld besteden mensen 15% van hun werkweek aan interne communicatie en samenwerking.²
- Medewerkers zijn één uur per dag kwijt met wachten op antwoorden, en bijna 2 uur met zoeken naar oplossingen.³

Support was nog nooit zo makkelijk – voor uw helpdesk, en uw medewerkers.



De gebruikservaring voor medewerkers

Probleemloos hulp krijgen

- Vragen en berichten eenvoudig veranderen in supportaanvragen.
- Medewerkers dienen hun probleem simpelweg in via uw chatprogramma, net als wanneer ze een berichtje aan een willekeurige collega versturen.
- Ze kunnen de statusupdates over hun aanvraag direct vanuit MS Teams of Slack inzien en opmerkingen maken.

Onderzoek van McKinsey laat zien dat een betere interne samenwerking met sociale tools de productiviteit met 20-25% kan laten stijgen.²

De gebruikservaring voor supportmedewerkers

Niet meer schakelen tussen verschillende tools

- Extra software zou niet nodig moeten zijn. Tickets in één platform beheren en oplossen.
- Meldingen ontvangen via het chatsysteem als iemand een ticket opent.
- Tickets inzien, opmerkingen maken en sluiten vanuit het chatsysteem.
- Externe sessies opstarten vanuit MS Teams of Slack om problemen direct op te lossen.

Uit onderzoek blijkt dat het wisselen tussen taken en digitale werkomgevingen 20% van de productiviteit kost – per wissel.⁴

Vorbij het chatvenster

Alleen chat is niet genoeg?

Met Resolve heeft u de keus. Supportmedewerkers kunnen werken met een online console, via het chatprogramma, of allebei. Medewerkers kunnen tickets openen per chat, maar ook per e-mail.

¹ www.getvoip.com/blog/2021/03/26/team-messaging-stats/

² www.mckinsey.com/industries/technology-media-and-telecommunications/our-insights/the-social-economy

³ www.panopto.com/blog/how-much-time-is-lost-to-knowledge-sharing-inefficiencies-at-work/

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

Maak support makkelijker met GoTo Resolve.

Het alles-in-één IT-plaform heeft alles wat u nodig heeft om uw mensen op afstand goed te ondersteunen.

© 2022 GoTo. Alle rechten voorbehouden.

Download Resolve Free

01.28.2022_GoTo0075