

Fiche technique

Gros plan sur la gestion de tickets

Transformez votre système de messagerie en service d'assistance.

Optimisez l'assistance en aidant les employés là où ils se trouvent déjà. La gestion de tickets conversationnelle de GoTo Resolve intègre un système de gestion de tickets complet et performant au sein de Microsoft Teams ou de Slack.



Moins d'aller-retour

Les agents comme les employés bénéficient d'une plate-forme d'assistance unique.



Tickets instantanés

Pour obtenir de l'aide, il suffit d'envoyer un message chat.



Productivité optimisée

Gérer les problèmes du début à la fin au sein d'une même conversation.

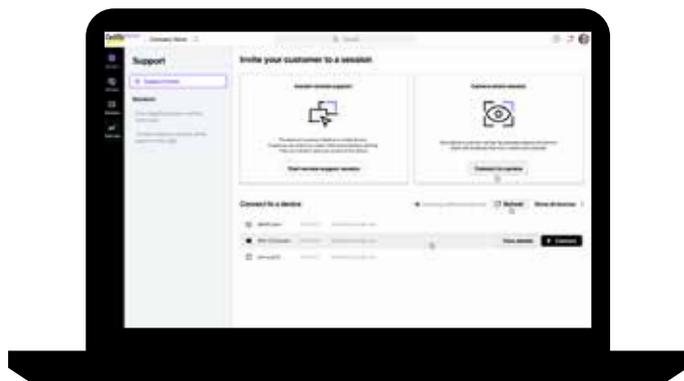
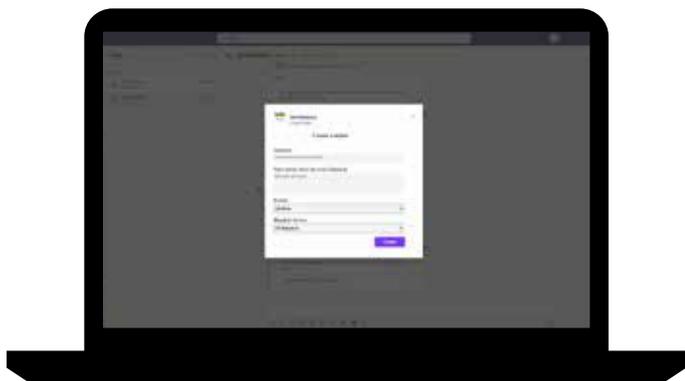
Qu'est-ce que la gestion de tickets ?

La gestion de tickets transforme le processus traditionnel vers un système de messagerie, permettant aux employés et aux agents de créer, de gérer et de commenter les tickets de manière fluide.

Pourquoi la gestion de tickets ?

- Potentiel de croissance exponentielle – MS Teams a gagné 70+ millions depuis l'année dernière¹.
- En moyenne, la communication et la collaboration en interne représentent 15 % du temps de travail hebdomadaire².
- Les employés passent 1 heure par jour à attendre des réponses et près de 2 heures par jour à chercher des solutions³.

L'assistance n'a jamais été aussi simple pour les employés et les agents.



Expérience de l'employé

Obtenez de l'aide de manière transparente

- Transformez facilement les questions et les messages en tickets.
- Il suffit aux employés de décrire leur problème dans l'application de messagerie, comme s'ils démarraient un chat avec un collègue.
- Les employés peuvent lire, commenter et suivre l'avancement de leurs tickets directement dans MS Teams ou dans Slack.

Une étude de McKinsey montre qu'améliorer la collaboration en interne à l'aide d'outils sociaux peut contribuer à augmenter la productivité de 20 à 25 %².

Au-delà de la fenêtre de chat

Vous n'êtes pas prêt à passer au tout-messagerie ?

Resolve vous donne le choix. Les agents peuvent travailler dans une console web, sur une plateforme de messagerie, ou les deux. Les employés peuvent ouvrir des tickets par e-mail ou par messagerie.

Expérience de l'agent

Plus besoin de passer d'un outil à l'autre

- Les agents n'ont pas besoin d'encre plus d'outils. Gérez et réglez les tickets sur une seule plateforme.
- Recevez les notifications au sein du système de messagerie lorsqu'un ticket est ouvert.
- Affichez, commentez et clôturez les tickets depuis l'outil de messagerie.
- Démarrez une session à distance directement depuis MS Teams ou Slack pour résoudre les problèmes instantanément.

Selon un éminent psychologue spécialisé en sciences de l'information, chaque basculement entre une tâche ou un « contexte » supplémentaire diminue la productivité globale de 20 %⁴.

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>

Éliminez les obstacles à l'assistance avec GoTo Resolve.

La plateforme informatique tout-en-un offre tout le nécessaire pour aider votre personnel hybride.

© 2022 GoTo. Tous droits réservés.

Obtenir Resolve Free

01.28.2022_GoTo0075