



Hướng dẫn sử dụng mô - đun Helpdesk (Bộ phận trợ giúp)

Bộ phận trợ giúp

Odoo helpdesk giúp các nhóm dịch vụ khách hàng giữ cho khách hàng hài lòng. Bộ phận trợ giúp của Odoo đặt tất cả các vé hỗ trợ của bạn ở một nơi để không có vé nào bị lãng quên và cả nhóm của bạn có thể phối hợp dễ dàng. Helpdesk tập hợp vé từ mọi kênh. Khách hàng của bạn có thể gửi vé qua email hoặc thông qua một hình thức hoàn toàn tùy chỉnh trên trang web của bạn.

Để bắt đầu, trước tiên hãy cài đặt Odoo Helpdesk từ Ứng dụng Odoo.

Bảng điều khiển Odoo Helpdesk cung cấp cho bạn tổng quan cấp cao nhất về tất cả hoạt động bán vé. Bảng điều khiển cho phép bạn nhanh chóng truy cập các vé ưu tiên cao (được gắn dấu sao), các vé chưa được chỉ định và các vé được chỉ định.

Nếu bạn vào menu cấu hình của Bộ phận trợ giúp Odoo, người ta có thể định cấu hình nhóm trợ giúp, thẻ vé, loại vé, giai đoạn, Chính sách SLA, Loại hoạt động.

Cấu hình nhóm trợ giúp

Đối với điều đó, hãy đi tới Helpdesk > Cấu hình > Nhóm trợ giúp.

Tại đây, người ta có thể thêm tên nhóm, mô tả cho cổng thông tin khách hàng, thêm thành viên nhóm (Cá nhân sẽ được gán vé tự động. Giữ trống trường cho mọi người là một phần của nhóm.)

Phương pháp chuyển nhượng: Cách gán vé mới được tạo cho đúng người-

- Thủ công: Hướng dẫn sử dụng vé.
- Ngẫu nhiên: Với sự phân công ngẫu nhiên, mọi người dùng đều có cùng số lượng vé.
- Cân bằng: Với sự phân công cân bằng, vé được chỉ định cho người dùng với số lượng vé mở ít nhất.

Dưới các kênh,

Kênh là phương tiện khác nhau để khách hàng tạo vé. Khách hàng của bạn có thể gửi vé qua email hoặc thông qua một hình thức hoàn toàn tùy chỉnh trên trang web của bạn. Thậm chí vé có thể được tạo thủ công từ một cuộc gọi điện thoại, cuộc trò chuyện trực tiếp hoặc bất cứ nơi nào khác với API.

Để làm như vậy, bạn cần kích hoạt các tính năng sau.

Bí danh Email: Đối với các email đến để tạo vé. Ở đây dòng tiêu đề của email và vé sẽ giống nhau.

Trò chuyện trực tiếp: Thông qua việc kích hoạt tùy chọn khách hàng có thể gửi vé thông qua tùy chọn trò chuyện trực tiếp. Khách hàng có thể sử dụng tùy chọn trò chuyện trực tiếp và nhà điều hành trò chuyện trực tiếp để tạo vé.

Mẫu trang web: Với mẫu trang web, khách hàng có thể truy cập trang web của bạn và thông qua mẫu trang web, họ có thể gửi một vé.

API: Kết nối ứng dụng của bên thứ ba và tạo vé bằng các dịch vụ web.



Biểu diễn:

Trong menu Biểu diễn, người ta có thể thiết lập Thỏa thuận cấp độ dịch vụ để theo dõi hiệu suất, phản hồi đóng hộp (câu trả lời được xác định trước trong trình soạn thư), Xếp hạng trên vé (Cho phép khách hàng của bạn để dàng xếp hạng dịch vụ của bạn. Kích hoạt tùy chọn này sẽ thêm mẫu email mặc định vào giai đoạn đóng không gấp.)

Câu trả lời đóng hộp và mẫu email tiết kiệm thời gian cho các câu hỏi phổ biến.

Tự phục vụ

Tại đây, bạn có tùy chọn đặt trung tâm trợ giúp (phần câu hỏi và trả lời trên trang web của bạn), eLearning (Chia sẻ bài thuyết trình và video), Đóng vé (Cho phép khách hàng đóng vé khi giải quyết được vé).

Sau khi bán hàng

Dưới bán hàng, bạn có các tùy chọn như Hoàn tiền - Tạo ghi chú tín dụng từ vé, Phiếu giảm giá - Tạo phiếu giảm giá từ vé, Trả lại- Cho phép trả lại sản phẩm từ vé, Sửa chữa-Sửa chữa sản phẩm bị hỏng

Vé

Khách hàng của bạn có thể gửi vé qua email hoặc thông qua một hình thức hoàn toàn tùy chỉnh trên trang web của bạn và tất cả các vé này kết thúc trong đường ống hỗ trợ của bạn, nơi bạn có thể kéo và thả chúng từ giai đoạn này sang giai đoạn khác để theo dõi quá trình của họ.

Cấu hình

Bộ phận trợ giúp> Tất cả các vé

Để tạo vé mới, nhấp vào nút TẠO

Tại đây, bạn có thể chọn Nhóm trợ giúp, Được chỉ định, Loại vé, Đặt mức độ ưu tiên và nhiều thứ khác.

Người ta thậm chí có thể phân loại thẻ và gán nó.

Nhấp vào TIẾT KIỆM để đánh dấu các thay đổi.

Khi vé được giải quyết, trạng thái sẽ thay đổi để giải quyết.

Truyền thông nâng cao

Tất cả các giao tiếp được tập trung trong cuộc trò chuyện trong đó toàn bộ lịch sử tin nhắn được ghi lại. Vì vậy, người ta không cần phải tìm đâu xa để tìm hiểu những gì đã được nói và làm.

Người ta cũng có thể thêm ghi chú nhật ký, lên lịch hoạt động cho khách hàng từ bàn trợ giúp.