Gestion du support client et tickets

Onboarding d'un projet · https://preview.nuabee.fr/documents/gestion-du-support-client-et-tickets/

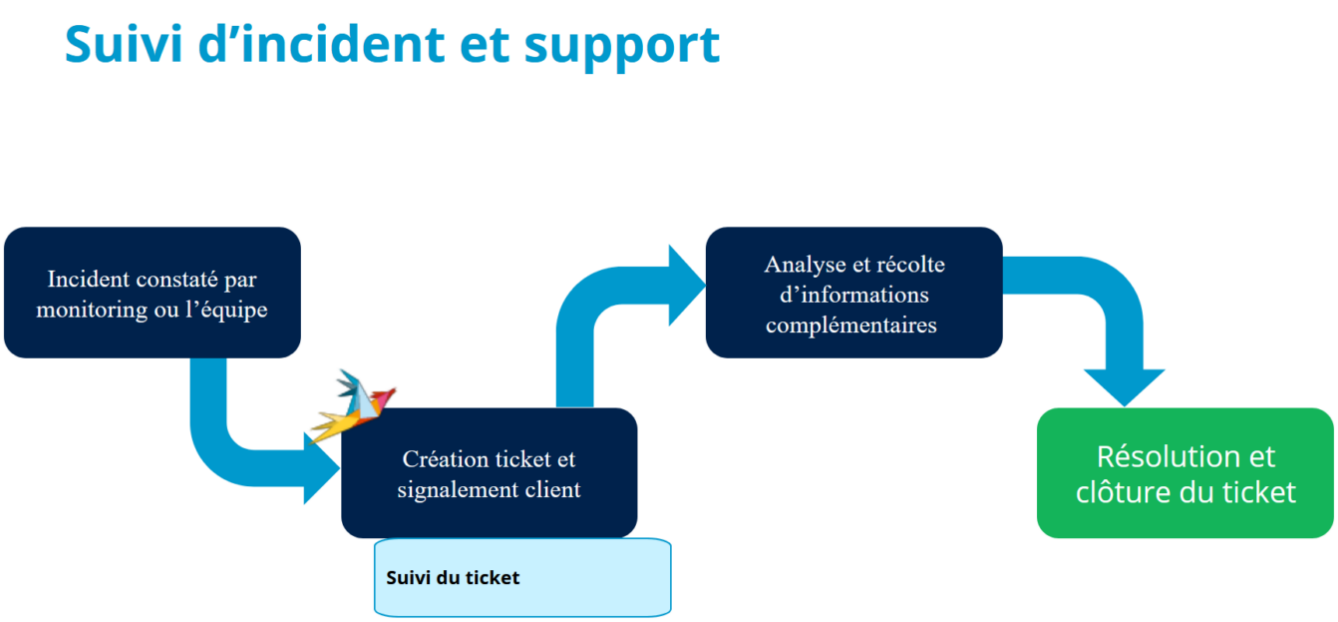
Introduction

Nuabee étant un service Managé, nous gérons le monitoring, l'avertissement ainsi que le traitement des incidents.

- Cela signifie que, dans la majeure partie du temps, un ticket de suivi sera créé par nos soins.
- Dans d'autres cas, nos clients peuvent être à l'origine de la création du ticket.

Veuillez vous référer à l'article suivant pour plus d'informations concernant la création et l'accès aux tickets : Comment accéder au support

Suivi d'incident



Voici les étapes de la vie d'un ticket :

1. Un incident ou une anomalie est constaté par notre monitoring ou nos équipes
2. Un ticket est créé afin de suivre l'incident et avertir le client
3. Analyse par nos équipes et recueil d'informations auprès du client si nécessaire

4. Résolution de l’incident, le ticket est clos

Les objectifs de Zammad

Notre objectif est de garantir une gestion efficace et transparente de vos tickets d’anomalies. Grâce à notre outil de ticketing Zammad, nos clients disposent d’une visibilité en temps réel sur leurs demandes et l’état de leur traitement.

Une gestion centralisée pour plus d’efficacité

Zammad nous permet de centraliser toutes les demandes dans un environnement unique. Lorsqu’un ticket est créé, il est immédiatement catégorisé, priorisé et assigné à l’un de nos collaborateurs compétents.

Nous utilisons un système de priorisation clair pour nous assurer que les anomalies critiques sont traitées en priorité, tout en maintenant un suivi constant sur les autres demandes.

Suivi en temps réel pour nos clients

L’un des grands avantages de Zammad est qu’il offre à nos clients un accès direct à leur tableau de bord personnalisé. Vous pouvez :

- **Visualiser l’état** de vos tickets en cours.
- **Consulter les commentaires ou mises à jour** apportées par nos agents.
- **Ajouter des informations complémentaires** à un ticket, si nécessaire.
- **Consulter l’historique de vos tickets** tout au long de notre collaboration.

Cela garantit une **transparence totale** et vous permet de rester informé à chaque étape.

Une collaboration facilitée

En cas de besoin, nos équipes peuvent collaborer directement via Zammad. Cela permet un échange rapide entre nos agents et d’autres intervenants pour accélérer la résolution de vos anomalies.

Toujours à l’écoute

La satisfaction Client est notre priorité. Nous encourageons nos clients à nous faire part de leurs retours sur l’utilisation de Zammad ou sur la gestion de leurs tickets. Ces retours nous aident à optimiser nos processus et à mieux répondre à leurs attentes.