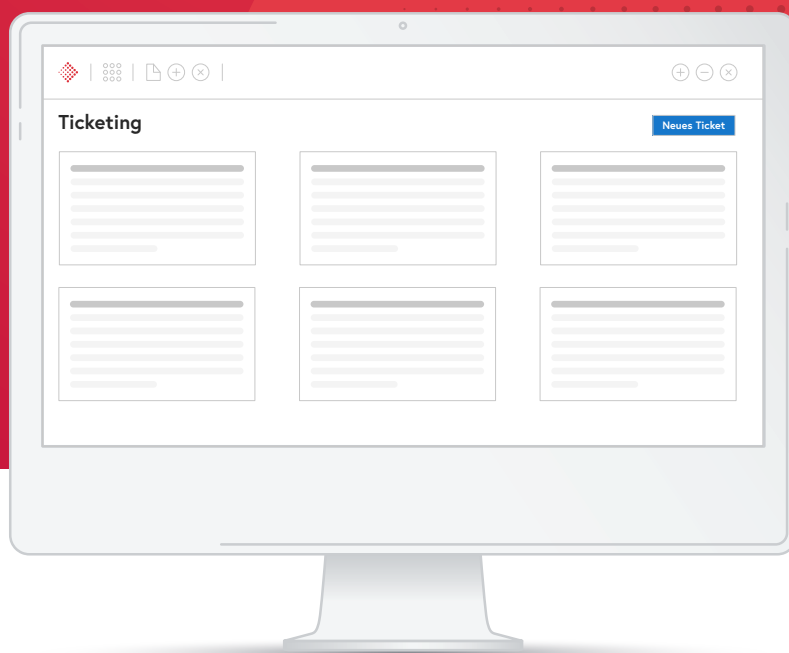


Ticketing

Plus de temps pour un contact clientèle individuel et personnalisé



À l'ère de la numérisation, un système de ticketing fiable est devenu indispensable pour un grand nombre d'entreprises. En tant qu'outil central de communication avec les clients, le système de ticketing joue un rôle essentiel.

Service clientèle, Call Center et équivalent

Le système de ticketing Abacus a été spécialement conçu pour les domaines d'activité tels que le service clientèle, les centrales d'appel, les services informatiques internes ou le Facility Management. Les tickets peuvent facilement être saisis, modifiés ou commentés. Un ticket peut être attribué à une personne ou à toute une équipe. Une vue d'ensemble des statuts des tickets est également disponible.

Gestion centralisée des demandes de support ou de service après-vente

Avec le système de ticketing Abacus, les demandes des clients sont classées et documentées de manière centralisée. Les collaborateurs du support peuvent consulter l'historique des tickets clients dans le système. Les fils de discussion, c'est-à-dire les échanges d'e-mails entre les collaborateurs et les clients finaux, peuvent également être enregistrés dans le système de ticketing. Grâce à la fonction de traduction intégrée de DeepL, les tickets peuvent également être traduits directement dans des langues étrangères.

Situation gagnant-gagnant avec le portail client en ligne

Grâce au portail client en ligne, les clients finaux peuvent saisir eux-mêmes les tickets à tout moment. Ils bénéficient ainsi d'une plus grande flexibilité pour la saisie de leurs tickets - sans devoir tenir compte des heures ouvrables. Les entreprises disposent de toutes les informations importantes sur un cas de support directement dans le système et peuvent commencer à traiter le ticket.

Ticketing en un coup d'œil



Saisie

- Création de tickets dans le portail des employés MyAbacus
- Portail client en ligne accessible 24h/24 et 7j/7
- Réception par e-mail des tickets directement pré-saisi
- Fil de discussion par e-mail pour chaque ticket



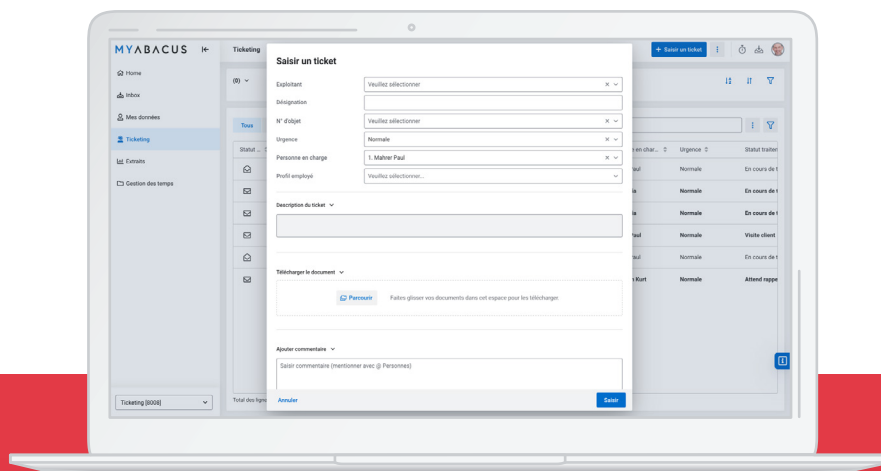
Traitement

- Attribution et suivi des tickets
- Gestion du traitement avec différentes actions et statuts
- Fonction de commentaire sur les tickets
- Surveillance des temps de réaction
- Saisie intégrée des prestations
- Définition du genre et de la fréquence de facturation
- Fonction de traduction basée sur DeepL



Extrait

- Dashboards dans le portail des employés MyAbacus
- Surveillance des temps de réaction (SLA)
- Prestations et notes de frais facturables



Vos avantages

- Saisie et traitement simplifiés des tickets
- Accessibilité garantie grâce au portail client en ligne
- Attribution de tickets à une personne ou à une équipe
- De nombreuses fonctionnalités disponibles directement sur le ticket
- Documentation des tickets grâce au classement centralisé des fils de discussion
- Vue d'ensemble des statuts des tickets
- Intégration complète dans le logiciel de gestion Abacus (par exemple dans la saisie des prestations avec facturation automatique)

Vous trouverez de plus amples informations sur : abacus.ch/fr/ticketing

Abacus Research SA
Place de la gare 2C
2501 Biel / Bienna
+41 32 325 62 62
contact@abacus.ch

