

# Zoho Support

## 产品基本功能介绍

2013-03

产品经理：李航

# 目录

Zoho Support 介绍与基本概念 .....	4
Zoho Support 基本功能介绍 .....	5
一、数据管理 .....	5
1、请求管理 .....	5
2、知识库 .....	6
3、联系人 .....	7
4、客户 .....	8
5、合约 .....	9
6、任务 .....	10
7、产品 .....	11
二、数据分析 .....	12
1、报表 .....	12
2、统计图表 .....	13
三、用户管理 .....	14
1、部门 .....	14
2、支持人员 .....	15
3、角色 .....	16
4、组 .....	17
四、自动化和服务 .....	18
1、工作流 .....	18
2、SLA .....	19



---

3、合约和支持计划.....	20
五、其他内容.....	21
1、客户门户.....	21
2、域名映射.....	22

## Zoho Support 介绍与基本概念

Zoho Support 是一款在线，基于网络的帮助台软件应用。它可以帮助您有效地支持您的客户。所有通过邮件发送或电话接收到的 tickets 都被转换或记录为请求。您可以分配请求给支持人员，并且可以按优先顺序将请求排序以分配给相应的支持人员处理请求。针对普遍面临的问题所做的解决方案可以编辑为一个知识库的形式，并分享给您的支持人员和客户。



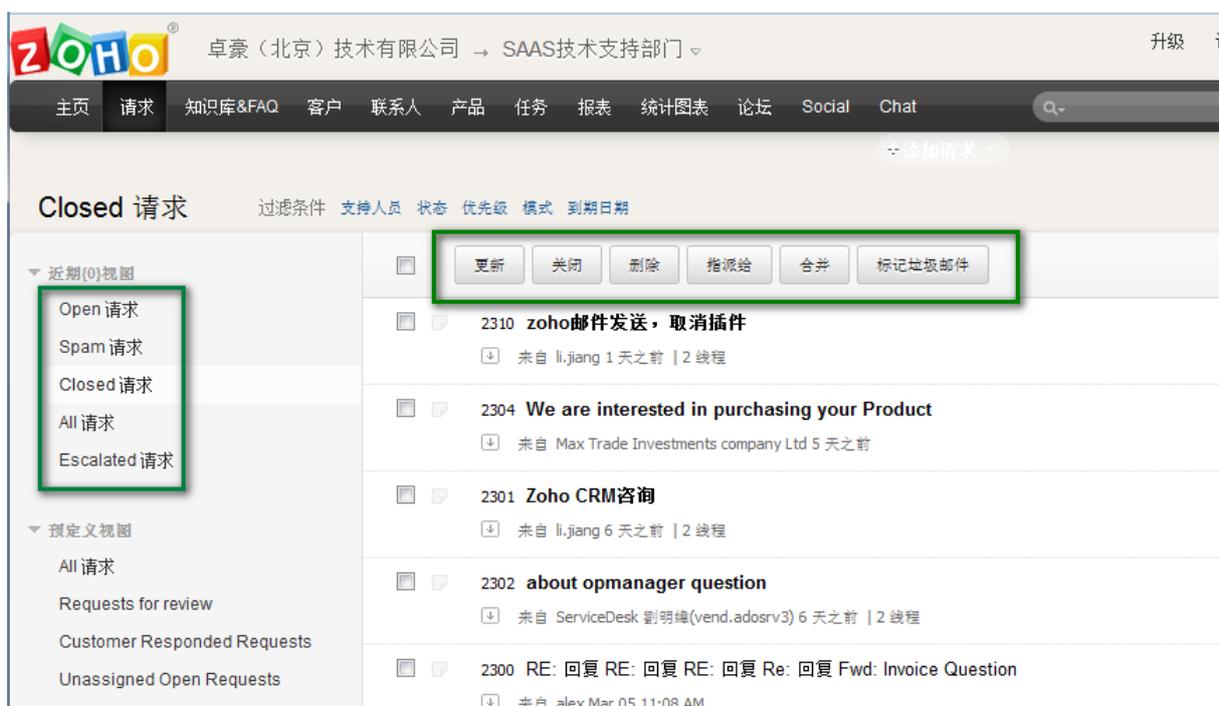
# Zoho Support 基本功能介绍

## 一、数据管理

### 1、请求管理

客户支持中心每天会接收到大量的请求。客户通过邮件或电话提交请求，或者通过填写 Web 表单而将请求发送到客户支持中心。更为重要的是客户支持中心有一个集中的基准点来有效管理所有接收到的请求。

Zoho Support 帮助您轻松管理并处理所有接收到的请求。您可以轻松追踪未分配请求、过期请求、关闭请求和升级的请求。您还可以设置**服务级别协议**以确保所有接收到的请求在设置的时间内得到解决。



The screenshot displays the Zoho Support interface for '卓豪（北京）技术有限公司' (Zoho Corp. Beijing). The page title is 'SAAS技术支持部门' (SAAS Technical Support Department). The navigation menu includes '主页' (Home), '请求' (Requests), '知识库&FAQ' (Knowledge Base & FAQ), '客户' (Customers), '联系人' (Contacts), '产品' (Products), '任务' (Tasks), '报表' (Reports), '统计图表' (Statistics), '论坛' (Forum), 'Social', and 'Chat'. A search bar is located on the right.

The main content area is titled 'Closed 请求' (Closed Requests) and includes a filter bar with options: '过滤条件' (Filter Conditions), '支持人员' (Support Staff), '状态' (Status), '优先级' (Priority), '模式' (Mode), and '到期日期' (Expiration Date). A sidebar on the left shows a list of views: '近期(0)视图' (Recent (0) Views) with 'Open 请求' (Open Requests), 'Spam 请求' (Spam Requests), 'Closed 请求' (Closed Requests), 'All 请求' (All Requests), and 'Escalated 请求' (Escalated Requests); and '预定义视图' (Predefined Views) with 'All 请求' (All Requests), 'Requests for review', 'Customer Responded Requests', and 'Unassigned Open Requests'. A toolbar above the request list contains buttons for '更新' (Update), '关闭' (Close), '删除' (Delete), '指派给' (Assign to), '合并' (Merge), and '标记垃圾邮件' (Mark as Spam).

The request list shows several entries:

- 2310 zoho邮件发送，取消插件 (zoho email sending, cancel plugin) - 来自 li.jiang 1 天之前 | 2 线程
- 2304 We are interested in purchasing your Product - 来自 Max Trade Investments company Ltd 5 天之前
- 2301 Zoho CRM咨询 (Zoho CRM consultation) - 来自 li.jiang 6 天之前 | 2 线程
- 2302 about opmanager question - 来自 ServiceDesk 劉明緯(vend.adosrv3) 6 天之前 | 2 线程
- 2300 RE: 回复 RE: 回复 RE: 回复 Re: 回复 Fwd: Invoice Question - 来自 alex Mar 05 11:08 AM

## 2、知识库

Zoho Support 允许您构建丰富的知识库以作为将来参考。通过知识库，您的支持人员可以为客户提供一致的解决方案。这个工具对于集中于快速解决销售支持活动的机构非常有用。

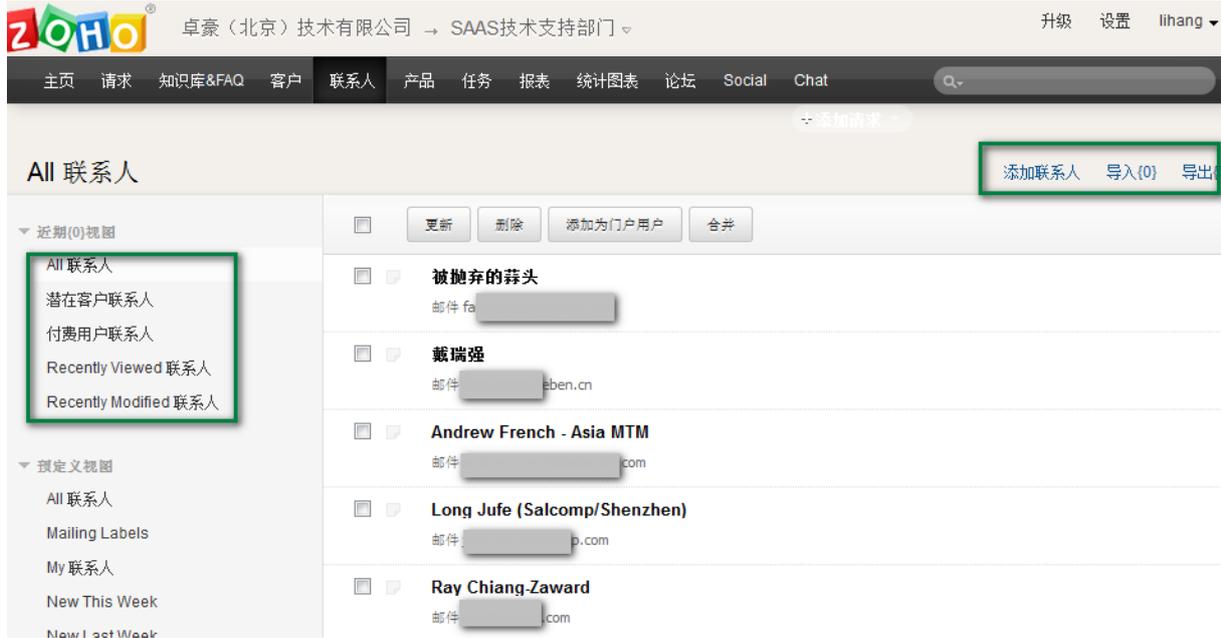
默认情况下，管理员对于所有支持人员都授予访问此知识库的权限。客户可以在他们的自助服务门户中访问他们特定的知识库文件夹。由于客户可以直接在他们的自助服务门户中找到问题的解决方案，因而可以显著地减少接收请求的数量。



The screenshot displays the Zoho Support Knowledge Base interface. At the top, the Zoho logo is on the left, followed by the text '卓豪（北京）技术有限公司' and a breadcrumb path 'SAAS技术支持部门'. Below this is a navigation bar with links for '主页', '请求', '知识库&FAQ', '客户', '联系人', '产品', '任务', '报表', '统计图表', '论坛', 'Social', and 'Chat'. The main content area is titled 'All 知识库&FAQ' and features a sidebar on the left with a tree view of categories: 'SAAS技术支持部门', 'Zoho Projects', '常见问题', 'Bug追踪器', 'MS项目', '价格', '任务和任务列表', '任务操作', '常规和帐号', '文档', '用户管理', '里程碑', 'Zoho Creator', '产品知识库', '功能小贴士', 'Zoho CRM', 'Zoho Discussion', 'Zoho Docs', 'Zoho Invoice', '功能导航', and '常见问题'. The main content area shows a list of articles, each with a checkbox, a title, and a '在 Bug追踪器' link. The articles listed are: '什么是业务规则？如何为我的项目定义业务规则？', '免费版本中有Bug追踪模块吗？', '可以查看由我提交或分配给我的Bug吗？', '可否关联Bug到已有里程碑？', '如何为我的Bug追踪器设置自定义严重等级？', and '有创建模块的选项吗？'. Above the list are buttons for '更新', '删除', and '移动到'.

### 3、联系人

联系人是机构与客户进行交流的联络点，一个客户可以有多个联系人。您可以输入联系人的每个详细信息。并且，您还可以轻松导入整个联系人数据库到 Zoho Support 而不是逐个创建联系人。



## 4、客户

您可以在客户模块维护整个客户数据库。您可以添加特定客户的每个详细信息，为相应客户关联联系人、合约和产品。并且，如果您有外部客户数据库源，您可以轻松导入到 Zoho Support 中。

The screenshot shows the Zoho CRM interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: 主页, 请求, 知识库&FAQ, 客户 (highlighted), 联系人, 产品, 任务, 报表, 统计图表, 论坛, Social, Chat. Below the navigation bar, there are buttons for navigation: a back arrow, Edit, and Delete. The main content area displays the details for a customer named '天人果汁'. The details are as follows:

客户所有者	: 李
电话	: 0: 5
邮件	: ti: com
传真	: 0: 2
网站	: w: com
行业	: N: ment ISV
年收入	: ¥: 000.00
创建者	: 李 航 2012-02-13 02:43 下午
修改者	: 李 航 2012-02-13 02:46 下午
城市	: 上海
代码	: 7828273737

At the bottom of the details section, there are four buttons: 评论, 联系人, 产品, 附件.

## 5、合约

合约用来定义和维护支持中心及它的客户之间的服务级别协议。使用合约可以定义在特定的时间区间内提供给特定客户和产品的服务级别协议。根据合约，支持中心要求必须在特定的响应时间内给特定的客户回复请求。

您可以关联合约给产品或客户。多个合约可以关联到同一个产品，时间周期不能重叠。



快捷操作

- 添加联系人到此客户
- 添加SLA到此客户

客户的联系人

军苏  
邮件 sujun@163.com  
电话 021-89231728

SLA & Contract

Gold SLAs

合约所有人  
李航

合约名称  
客户支持合约

合约编号

产品名称

合约期  
年付

描述

到期通知  
-- Choose users to be notified --

李航 X

提前通知当 天

保存 取消

## 6、任务

有时候，一个请求可能会涉及到多个技术人员的工作。在这种情况下，请求可以被分成多个任务，每个任务可以被分配给单独的技术人员或组。

例如，考虑这样一个场景：新员工加入机构。这里就包含一系列的任务需要处理，如分配座位、提供电脑/笔记本、安装必要的软件、连接电话线、在活动目录中输入他/她的名字等。这些操作都可以看做多个单独的任务并分配给不同的技术人员。

任务所有者	李航	▼
主题	给客户做Demo演示	
请求	Re: Re:新的CRM咨询信息	 
分类	Demo	▼
到期日期	2013-03-20	12 ▼ 00 ▼ 下午 ▼
状态	Not Started	▼
优先级	High	▼
<input checked="" type="checkbox"/> 设置提醒		
提醒时间		12 ▼ 00 ▼ 下午 ▼
<input type="checkbox"/> 通过发送邮件告警		
<input type="checkbox"/> 通过弹出窗口告警		
<input type="checkbox"/> 发送通知邮件		

## 7、产品

您可以通过此模块管理并维护您公司的整个产品数据库，包括产品的每个详细信息如产品名、分类、单价和保修期。您还可以从外部数据库中导入所有产品详情并分组管理不同的产品分类。

卓豪（北京）技术有限公司 → SAAS技术支持部门

产品

### Zoho SaaS产品系列

视图	操作
近期(0)视图	<input type="checkbox"/> <input type="button" value="更新"/> <input type="button" value="删除"/>
ME产品系列	
Zoho SaaS产品系列	<input type="checkbox"/> <b>Zoho Creator</b>
My 产品	
All 产品	<input type="checkbox"/> <b>Zoho CRM</b>
预定义视图	
All 产品	<input type="checkbox"/> <b>Zoho Reports</b>
My 产品	<input type="checkbox"/> <b>Zoho Projects</b>
支持人员创建视图	
ME产品系列	<input type="checkbox"/> <b>Zoho Support</b>
Zoho SaaS产品系列	<input type="checkbox"/> <b>Zoho Mail</b>
+ 新建视图	<input type="checkbox"/> <b>Zoho Invoice</b>

## 二、数据分析

### 1、报表

您可以使用报表工具合理化您的机构流程以避免过程瓶颈。您可以运行各种预定义报表或创建自定义报表。Zoho Support 还允许您基于每日、每周或每月来自动生成报表。通过清晰的报表显示，您可以对 workflows 进行主要修改以确保良好的中心运行状态。

#### SAAS技术支持部门 报表

[新建报表](#) [新建报表文件夹](#) [报表计划表](#)

▼ 客户与联系人报表		编辑	删除
	报表名	描述	
<a href="#">定制</a>   <a href="#">删除</a>	按照行业的客户列表	不同行业的客户	
<a href="#">定制</a>   <a href="#">删除</a>	联系人邮件记录	联系人地址明细	
▶ 产品报表		<a href="#">编辑</a>	<a href="#">删除</a>
▶ 请求报表		<a href="#">编辑</a>	<a href="#">删除</a>
▶ 解决方案报表		<a href="#">编辑</a>	<a href="#">删除</a>
▶ Task Reports		<a href="#">编辑</a>	<a href="#">删除</a>

## 2、统计图表

统计图表是生成报表的图形表示，通过它可以清晰地理解指定时间周期内的流程情况。通过统计图表，您可以精确地估算出过程瓶颈并对过程做必要的更改。Zoho Support 允许您创建各种不同的图表如条形图、饼图、漏斗图或线性图，以中心的角度得出更好的观点以及与过去的业绩做对比，并且可以预测接下来几个月内中心的业绩情况。

### 统计图表

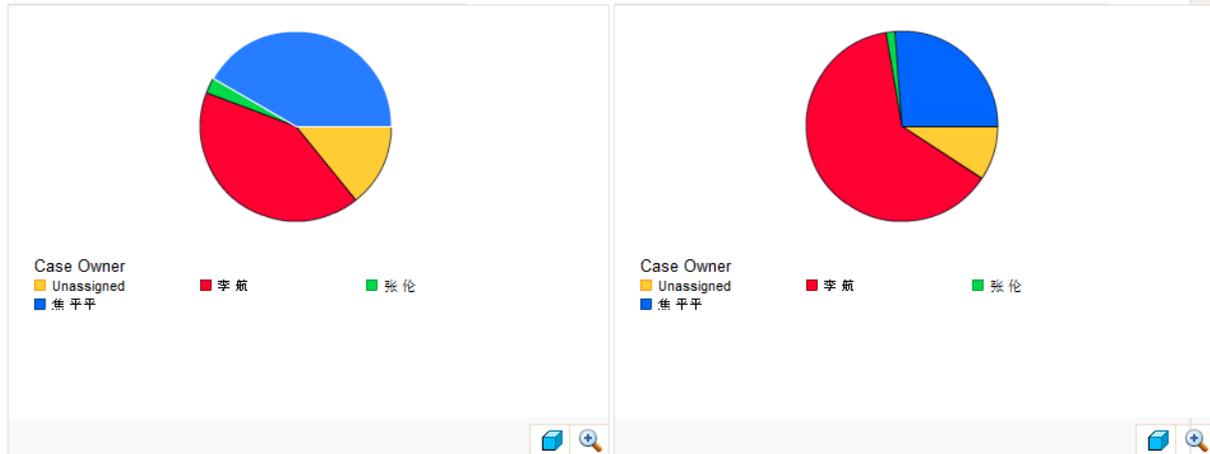
切换到统计图表: 支持人员请求处理统计 ▼ 转到统计图表列表

[设为默认](#) [添加组件](#)

支持人员请求处理统计

编辑 | 删除 9、10月份支持人员请求处理情况

编辑 | 删除



## 三、用户管理

### 1、部门

部门是指您机构中的各种不同分部。分部可能是基于不同的产品、物理位置、团队或其他方面。Zoho Support 允许您对公司中的每个部门进行单独的支持管理。对于每个部门，您可以指定支持人员、配置单独的支持邮件地址、单独追踪支持请求以及联系人，还可以设置 workflow 规则、定义服务级别协议、指定操作时间。



**机构设置**

部门 假期列表 办公时间 公司信息 回收站

### 部门 帮助

针对你公司中的各个部门，可以分别管理客户支持。部门是指企业内的各个分支单位，可以基于产品，物理位置，团队或者其他因素。每个部门会有它自己的支持流程，您可以配置支持邮件地址，跟踪支持请求，设置 workflow、服务级别协议等。

[添加部门](#)

激活部门

	部门名称	在客户门户中是否可见	在客户门户中的昵称	状态
<a href="#">编辑</a>	ME技术支持部门	<input type="radio"/>	ME技术支持部门	激活的
<a href="#">编辑</a>	SAAS技术支持部门	<input checked="" type="radio"/>	SAAS技术支持部门	激活的

## 2、支持人员

帮助台包括支持团队经理、支持人员和处理客户请求的技术人员。您可以在应用中添加、编辑或删除技术人员，还可以提供适合他们需求和角色的各种不同访问权限。并且拥有管理员权限的支持人员还可以执行管理相关的功能。

设置

### 用户和权限

用户
简档
角色
组
数据共享
字段级安全

激活的支持人员

帮助

添加支持人员

Users Count

<input type="checkbox"/>	用户名	邮件地址	角色	简档	支持人员状态	确认状态
<input type="checkbox"/>	编辑 [redacted]	[redacted]@zohocorp- s.zohocreator.com	售前技术	标准	激活的	未确认
<input type="checkbox"/>	编辑 [redacted]	[redacted]@zohocorp.com	总经理	标准	激活的	确认
<input type="checkbox"/>	编辑 [redacted]	[redacted]@163.com	产品改进	标准	激活的	确认
<input type="checkbox"/>	编辑 [redacted]	[redacted]@zohocorp.com	技术支持	标准	激活的	确认
<input type="checkbox"/>	编辑 [redacted]	[redacted]@zohocorp.com	部门经理	管理员	激活的	确认
<input type="checkbox"/>	编辑 [redacted]	[redacted]@zohocorp.com	总经理	管理员	激活的	确认
<input type="checkbox"/>	编辑 [redacted]	[redacted]@zohocorp.com	技术支持	管理员	激活的	确认

- 用户和权限
- 品牌重构
- 邮件设置
- 机构设置
- 自定义
- 自动化
- 客户门户
- 模板&表单
- 开发者空间
- 集成&插件
- 个人设置

### 3、角色

对于应用中每个访问 Zoho Support 的技术人员都有一系列访问权限和要执行的任务。这些访问权限在 Zoho Support 中叫做角色。 可以创建多个角色并基于需求分配给每个技术人员。角色模块还允许您设置机构范围内的层级结构，位于高层级的用户可以访问位于低层级用户的所有记录。例如：销售经理可以访问所有销售人员的全部记录而销售人员只能访问各自的记录而不能访问销售经理的。



## 4、组

组是用来共享记录给机构中任意角色或简档相关的用户。组包括用户、角色、角色及其下属和子分组。在 Zoho Support 中，您可以创建不同类型的组（一系列用户）来管理一系列共同的记录。一个用户可以添加到多个组中。请注意可以通过设置数据共享规则来共享记录给组，您不能直接分配记录给组。



设置

用户和权限

品牌重构

邮件设置

机构设置

自定义

自动化

客户门户

模板&表单

开发者空间

集成&插件

个人设置

用户和权限

用户 简档 角色 组 数据共享 字段级安全

### 组

此页列出为您机构创建的全部公开组

新建组

	组名	组描述
编辑   删除	客服部门组	
编辑   删除	售前技术支持组	
编辑   删除	售后技术支持组	

## 四、自动化和服务

### 1、 workflow

workflow规则就是当接收到的请求满足一定条件时自动化您的业务流程。使用 workflow规则，您可以设置邮件告警、分配任务以及提供分配的值给接收请求的各种不同字段。当触发一个规则时，关联到此规则的告警和任务也被触发。如果您未关联任何告警或任务到此规则，则不会触发告警和任务。因此，所有规则、告警和任务需要相互关联才能工作。

#### 新建 workflow

##### 1. 基本信息

指定 workflow 模块、名称和描述信息

模块:	<input type="text" value="请求"/>
规则名:	<input type="text" value="workflow规则"/>
有效:	<input checked="" type="checkbox"/>
描述:	<input type="text"/>

##### 2. 执行时间

选择触发此 workflow 的操作。

- 创建**  
创建新记录时执行该规则。
- 编辑**  
创建新记录或编辑记录时执行该规则。

## 2、SLA

什么是服务级别协议(SLA)？如何创建 SLA 和启用升级？

您可以定义 SLAs 以设置规则给接收到的或添加的请求。如果请求在 SLA 规则的管理之下，则优先级将自动设置到接收到的请求。如果请求没有在指定的时间内解决则将启用升级规则。



### 服务级别协议(SLA)

[帮助](#)

服务级别协议可以正式定义您为客户所提供的服务级别。使用服务级别协议功能，您可以定义关闭服务请求的规则，可以设置支持人员的请求解决时间并在达到SLA目标时发送请求升级。

部门：

[创建服务级别协议](#)

[关闭附加功能](#)

#### Priority-based SLAs

This SLA is based on priority. Resolution Time: High-6 hrs, Medium-24 hrs, Low-2 days

#### Gold SLAs

This SLA is for your Gold customers. Resolution Time: High-6 hrs, Medium-12 hrs, Low-24 hrs

#### Silver SLAs

This SLA is for your Silver customers. Resolution Time: High-6 hrs, Medium-12 hrs, Low-24 hrs

#### Bronze SLAs

This SLA is for your Bronze customers. Resolution Time: High-6 hrs, Medium-12 hrs, Low-24 hrs

### **3、合约和支持计划**

合约是用来定义在一定的时间周期内提供给特定客户或产品的服务级别（支持计划）。根据合约，支持中心应在指定的时间或响应时间内回复请求。合约对于维护支持中心和客户之间的服务级别协议很有用。

- 多个合约可以关联到一个单独的客户
- 但是，关联到同一个客户的两个或多个时间周期不能重叠。

对于支持团队来说，关联到支持计划的合约是用来定义提供给客户的服务级别的基本凭证。这样可以确保客户接收到适合于他们的支持。例如，您可以创建支持计划如黄金版、白银版和白金版。

如果您创建并关联服务级别协议(SLA)到支持计划，那么 SLA 也会应用到合约中。服务级别协议是应用到来自于请求者、部门或工作站的服务请求的一系列规则。如果请求在 SLA 规则的管理之下，则优先级将自动设置到接收到的请求。如果请求没有在指定的时间内解决则将启用升级规则。您可以通过 SLA 来评估您的支持团队的效率、有效性和响应能力。您可以为每个支持版本设置 SLA，基于提供的服务，将设置响应的响应时间（如解决问题的时间）。

如果 SLA 没有关联任何合约，则优先级只为接收到的服务请求设置，而不是支持计划。

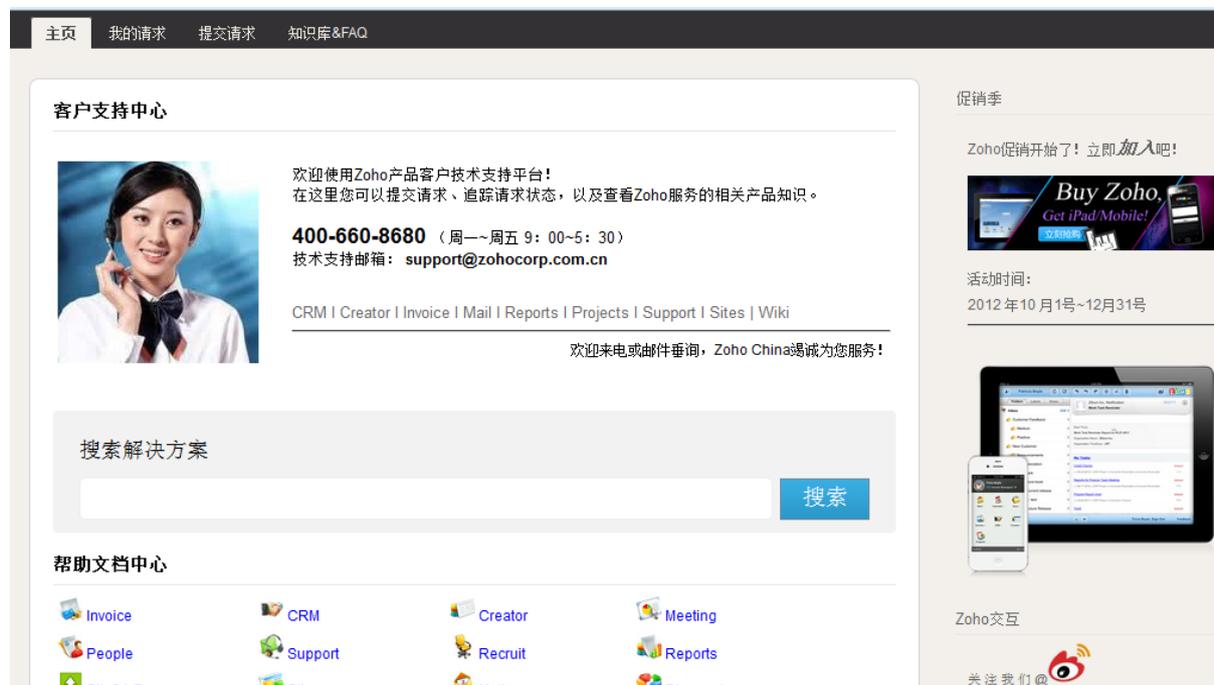
对于支持团队来说，关联到支持计划的合约是用来定义提供给客户的服务级别的基本凭证。这样可以确保客户接收到适合于他们的支持。支持计划需要不时地评审以确保适合客户的需求。

## 五、其他内容

### 1、客户门户

Zoho Support 的客户门户在帮助客户自助解决问题方面起着重要的作用。您可以根据您的需求自定义此门户并提供访问权限给您的客户。例如，您可以自定义客户门户的背景颜色、字体和页签，与您的机构网站保持一致的颜色风格。

当客户访问您的门户时，他们可以看到您在此门户中共享的解决方案，可以添加请求，并随时查看他们所发送请求的处理状态。这样可以提高客户的满意度并且显著减少您接收到的请求数。管理员可以添加门户用户，自定义客户支持门户，并且可以管理访问权限。



客户支持中心

欢迎使用Zoho产品客户技术支持平台！  
在这里您可以提交请求、追踪请求状态，以及查看Zoho服务的相关产品知识。

**400-660-8680** (周一~周五 9:00~5:30)  
技术支持邮箱: [support@zohocorp.com.cn](mailto:support@zohocorp.com.cn)

CRM | Creator | Invoice | Mail | Reports | Projects | Support | Sites | Wiki

欢迎来电或邮件垂询，Zoho China竭诚为您服务！

搜索解决方案

帮助文档中心

- Invoice
- CRM
- Creator
- Meeting
- People
- Support
- Recruit
- Reports
- Site 24x7
- Site
- Mail
- Discussion

促销季

Zoho促销开始了！立即加入吧！

**Buy Zoho, Get iPad/Mobile!**

活动时间：  
2012年10月1号-12月31号

Zoho交互

关注我们 @

## 2、域名映射

域名映射功能允许您配置自己的域名到 Zoho Support URL。这样可以允许您的客户和支持人员通过您自己的域名 URL 来提交和处理请求。例如：如果您的公司名是 Bay & Co.，使用域名映射功能，您可以确保您的用户使用<https://support.bayandco.com>来访问您的支持门户，而不是 <https://support.zoho.com>。

**客户服务热线：400-660-8680**

公司网站：<http://www.zohocorp.com.cn>

产品网站：<http://support.zoho.com>

论坛：<https://forum.zoho-china.com>

博客：<http://blog.zoho-china.com/>

技术支持邮箱：[support@zohocorp.com.cn](mailto:support@zohocorp.com.cn)