

Zoho Support

新用户快速使用指南

2013-08

产品经理：李航

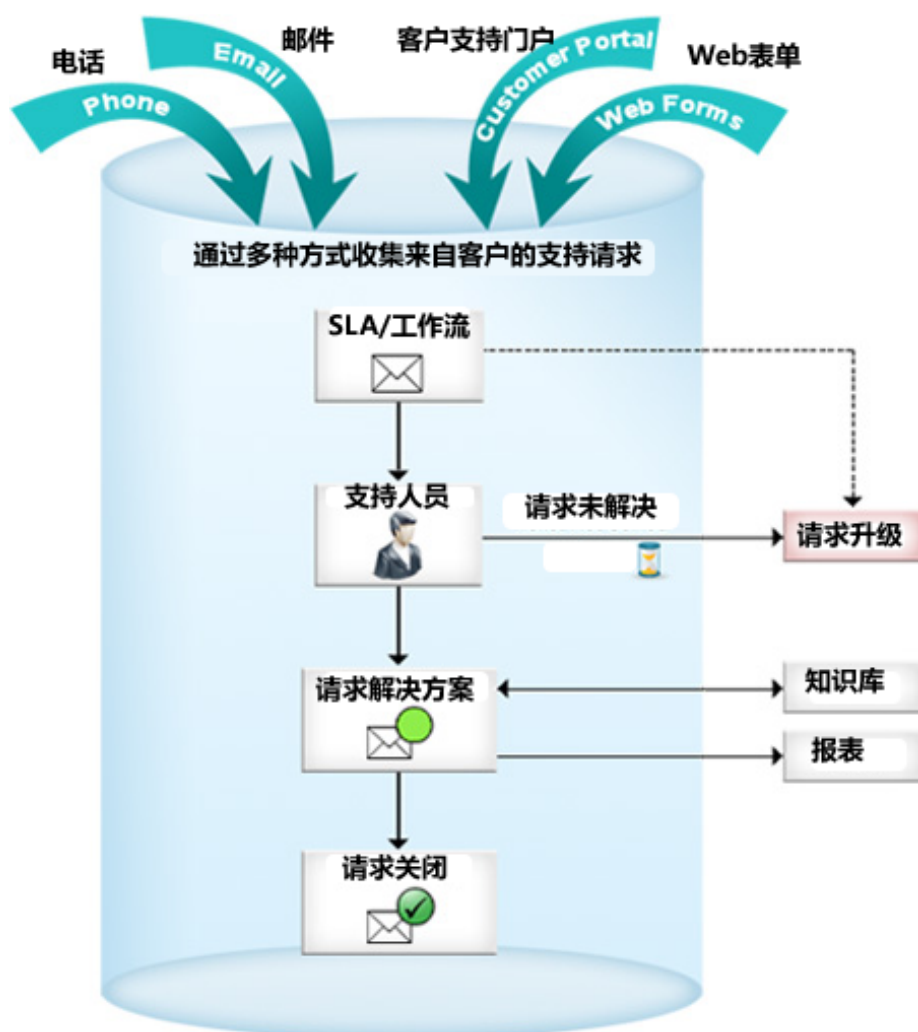
目录

一、处理请求的工作流程.....	3
二、系统初始化设置流程.....	4
配置邮件服务器.....	4
添加公司和Logo.....	5
添加时区、国家和语言.....	5
添加部门.....	6
决定用户类型.....	7
添加支持人员.....	8
显示/隐藏页签.....	9
重命名页签.....	10
添加字段.....	11
修改选择列表.....	12
映射依赖性字段.....	14
配置 workflow 规则.....	14
客户门户设置.....	15
忘记密码.....	16

一、处理请求的工作流程

您可以从电话、邮件、客户门户、网络表单、论坛，以及 twitter & facebook 上接收到来自于客户的咨询、反馈和问题。这些信息将作为请求自动添加到 Zoho Support 中，您可以为这些请求创建服务级别协议和工作流规则。当您分配请求给支持人员时，他们可以使用各种邮件模板（默认或自定义）来回复请求。他们还可以为一些常规问题添加解决方案，形成知识库平台，供支持人员和客户访问。

下面是 Zoho Support 接收、处理、关闭请求的基本流程图：



二、系统初始化设置流程

这一节详细介绍了在您开始接收并回复请求之前需要完成的操作。

配置邮件服务器

要接收邮件并回复，您需要在 Zoho Support 中配置邮件服务器。默认情况下，Zoho Support 在您注册时就为您创建了一个邮件帐号。默认的邮件帐号将基于您的门户名称自动生成（例如：如果您输入门户名称为“abc”，那么系统为您创建的默认邮件帐号就是 <abc>@zohosupport.com。

您可以将此邮件地址告知您的客户，这样发送到此邮件地址中的邮件都将作为请求添加到您的 Zoho Support 帐号中。

您还可以通过 POP 协议添加您自己的支持邮件帐号到 Zoho Support 中。



添加公司信息和Logo

要在您的帐号中个性化显示界面外观，Zoho Support 允许您使用自己公司的 Logo 替换默认的 Logo，这样您帐号中的所有用户都可以看到此新添加的 Logo。您还可以在支持门户中添加您公司的信息。

要添加您公司的信息和 Logo，请执行下面步骤：

- 1、点击 **设置**；
- 2、打开**品牌重构**页面，点击 **Logo**；
- 3、在 Logo 页面，点击**选择文件**；
- 4、您可以选择合适的 Logo 文件并上传到您的系统中；
- 5、点击 **保存**。

注意：

- 公司 Logo 大小不能超过 20 KB，推荐尺寸是 200:40 像素。支持的格式是 .jpeg, .jpg, .png 或.gif。

添加时区、国家和语言

您可以在 Zoho Support 中设置要使用的时区、国家和语言。要执行这些操作，请执行下面的步骤：

- 1、点击**设置**；
- 2、在**个人设置**页面，点击**我的信息**；
- 3、在**环境设置信息**部分，选择您的语言、国家和时区；

环境设置信息

语言: Chinese

所在国家: 中国

时区: (GMT 8:0) China Standard Time(Asia/Chor

4、 点击**保存**。

添加部门

部门就是您机构中的不同分支。这些分支可能基于不同的产品、物理位置或者不同的团队。Zoho Support 允许您在公司中为每个部门单独设置客户支持。对于部门，您可以执行下列操作：

- 指定支持人员；
- 配置单独的支持邮件地址；
- 每个部门单独追踪相应的支持请求和联系人；
- 设置 workflow 规则；
- 定义服务级别协议；
- 指定工作时间。

要添加部门，请按照下面步骤操作：

1. 点击**设置**；
2. 在**机构设置**页面，点击**部门**；
3. 点击**添加部门**；
4. 输入部门名称；

5. 输入部门在客户门户中要显示的名称；
6. 输入部门描述；
7. 选择您是否要在客户门户中显示部门；



添加部门

部门名称： 技术支持部

在客户门户中的昵称： 客户技术支持

描述： 为客户提供产品的售前售后技术支持

Don't show this department in customer portal

保存 取消

8. 点击**保存**。

您可以创建新的支持人员并添加到部门中，也可以关联已有支持人员到新的部门中。

决定用户类型

在 Zoho Support 中，有三种类型的用户。如下所示：

- **管理员**：管理员用户可以配置并管理支持门户的所有设置。
- **支持人员**：支持人员的主要工作是处理来自于客户的请求。他们除了处理请求之外，还可以基于管理员授予的权限执行特定的任务。
- **联系人**：联系人就是您的客户。他们可以发送请求，并接收来自于支持中心的回复，他们可以访问客户支持门户。

添加支持人员

要添加支持人员，请执行下面的操作：

- 1、点击**设置 > 用户和权限 > 用户**；
- 2、在用户页面中，点击**添加支持人员**按钮；



名:

姓:

邮件:

电话:

手机:

在线:

Bio:

角色及权限: 支持人员

访问:

All Requests

(仅允许该支持人员查看指派及未指派请求)

管理员

高级权限设置

- 3、指定用户相关的信息（如上所示）；
- 4、点击**新建支持人员**按钮；

5、系统将发送邀请邮件到用户的注册邮件地址中，用户需要点击邮件中的接受邀请，并按照提示登录到系统中。

显示/隐藏页签

在 Zoho Support 中，页签代表不同的模块或功能。Zoho Support 包含 13 个模块，可以根据您的机构需求自定义页签名称，但是只有管理员可以执行此操作。页签布局选项允许您的机构只显示所需要的模块，还可以通过上移或下移来重新排序模块的顺序。要组织页签布局，请执行下列操作：

- 1、以管理员身份登录到 Zoho Support ；
- 2、点击**设置 > 自定义 > 页签**；
- 3、在页签布局页面中，通过水平箭头选择/取消选择页签，通过垂直箭头组织页签顺序；
- 4、点击**保存**。



注意：

- 主页页签不能被移动到未选择页签中；
- 不管用户的角色是什么，任何用户都不能访问未选择页签的相关模块。

重命名页签

Zoho Support 提供了一个选项，允许您基于公司特定的术语来重命名标准的页签名称。例如：对于一个教育机构来说，“Solutions” 页签可以重命名为“知识库”。管理员用户除了可以自定义报表和仪表盘之外，还可以更改页签名称。

要重命名页签，执行下面的操作：

- 1、以管理员身份登录到 Zoho Support 中；
- 2、点击**设置 > 自定义 > 页签**；
- 3、在重命名页签部分，点击要重命名页签前面的**编辑**；
- 4、在更改页签名部分，在下面两个**新建页签名**字段中指定页签的名称：
 - 在**名称将在页签中显示**为字段中指定名称；
 - 在**名称将在链接/命令中显示**为字段中指定名称；
- 5、点击**保存**。

注意：

- 更改的页签名称将不会显示在页面布局以及报表和仪表盘模块中。在这些地方只显示标准的页签名称；
- 所有字段名也将基于新的页签名而做相应更改。例如：如果您更改"Account" 页签名为"客户"，那么"Account 名称"字段将更改为"客户名称"；

重命名页签

使用此工具，可以更改页签的显示标签内容。重命名的页签名将在报表和统计图表之外的所有地方反映出来。

	模块页签名	显示标签
编辑	Accounts	客户
编辑	Contacts	联系人
编辑	Reports	报表
编辑	Dashboards	统计图表
编辑	Tasks	任务
编辑	Cases	请求
编辑	Solutions	知识库&FAQ
编辑	Contracts	合约
编辑	Products	产品
编辑	TimeEntry	Time Entry
编辑	Community	Community
编辑	Socials	Social
编辑	Chat	Chat

添加字段

您可以基于公司需求来为每个模块创建自定义的字段。要创建自定义字段，请执行如下操作：

1. 点击**设置 > 自定义 > 字段**；
2. 在字段列表页面中，选择您要为其创建自定义字段的模块；

3. 点击**新建自定义字段**；



4. 在创建自定义字段页面（如上所示）中，执行下面的操作：

- 从列表中选择**字段类型**(例如：文本)；
- 在**标签**文本框中输入字段名；
- 指定允许此字段中输入的最大字符 **长度**；
- 选择是否要在客户服务门户中显示此字段。

5. 点击**保存**。

修改选择列表

要编辑默认的选择列表值或添加新的选择列表值到任意模块的字段，请执行下列操作：

1. 点击**设置 > 自定义 > 字段**；

2. 在字段列表页面中，点击**编辑**链接以修改已有的选择列表；

系统显示已有的选择列表值；

3. 请执行下面的操作：

- **编辑**已有的选择列表值；
- 点击**新加值**来添加更多选择列表值；
- 如果需要的话，选中**使用默认值**复选框；
- 如果需要的话，**按字母顺序排序值，不要使用输入的顺序**复选框；

4. 点击**保存**。

编辑选择列表

字段名: 状态

存在的选择列表值

打开的	<input type="checkbox"/> 使用默认值	作为	打开的	Status
搁置的	<input type="checkbox"/> 使用默认值	作为	打开的	Status
已升级	<input type="checkbox"/> 使用默认值	作为	打开的	Status
已关闭	<input type="checkbox"/> 使用默认值	作为	已关闭	Status

按字母顺序排序值，不要使用输入的顺序

映射依赖性字段

这一节允许您在两个选择列表字段之间创建依赖性。您需要创建两个选择列表字段，然后设置两个父字段和子字段设置依赖性。接下来您可以映射父字段和相应的子字段的值。要映射依赖性字段，请执行如下操作：

- 1、点击**设置 > 自定义 > 字段**；
- 2、点击**映射依赖性字段**；
- 3、点击**新建**；
- 4、在映射字段依赖性页面中，选择**父字段**和**子字段**进行映射；
- 5、按照此步骤，映射父字段与相应子字段的值；
- 6、点击**保存**，在相应的模块中使用父字段和子字段。

配置 workflow 规则

当指定模块满足特定的条件时，使用 workflow 规则来设置邮件告警、任务和分配值，来自自动化您的业务流程。您可以为所有模块设置 workflow 规则。请注意：您可以根据需要来激活或休眠 workflow 规则。

请求：映射字段依赖性

本页面允许选择要依赖的父子字段。

父字段	<input type="text" value="状态"/>
子字段	<input type="text" value="优先级"/>

客户门户设置

客户有时候不想联系帮助台，因为邮件回复有时会有延迟。在这种情况下，客户自助服务门户就是一个优势，在这里，客户可以搜索关于他们问题的解决方案。如果他们的问题仍未解决，客户可以直接在客户门户中提交他们的请求并追踪请求的解决状态，而不是去联系技术支持中心。

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

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

搜索

帮助文档中心

- Invoice
- CRM
- Creator
- Meeting
- People
- Support
- Recruit
- Reports
- Site24x7
- Site
- Mail
- Discussions

忘记密码

如果您（管理员）忘记了密码，请按照下面的步骤来重置密码：

- 1、访问 <http://www.support.zoho.com/>；
- 2、点击**忘记密码**链接；



- 3、 输入您在注册 Zoho 时所使用的邮件地址；
- 4、 输入图片验证码并点击确认；
重置密码的链接将发送到您输入的邮件地址中；
- 5、 点击邮件中的链接来重置密码；
- 6、 输入新的密码并确认。