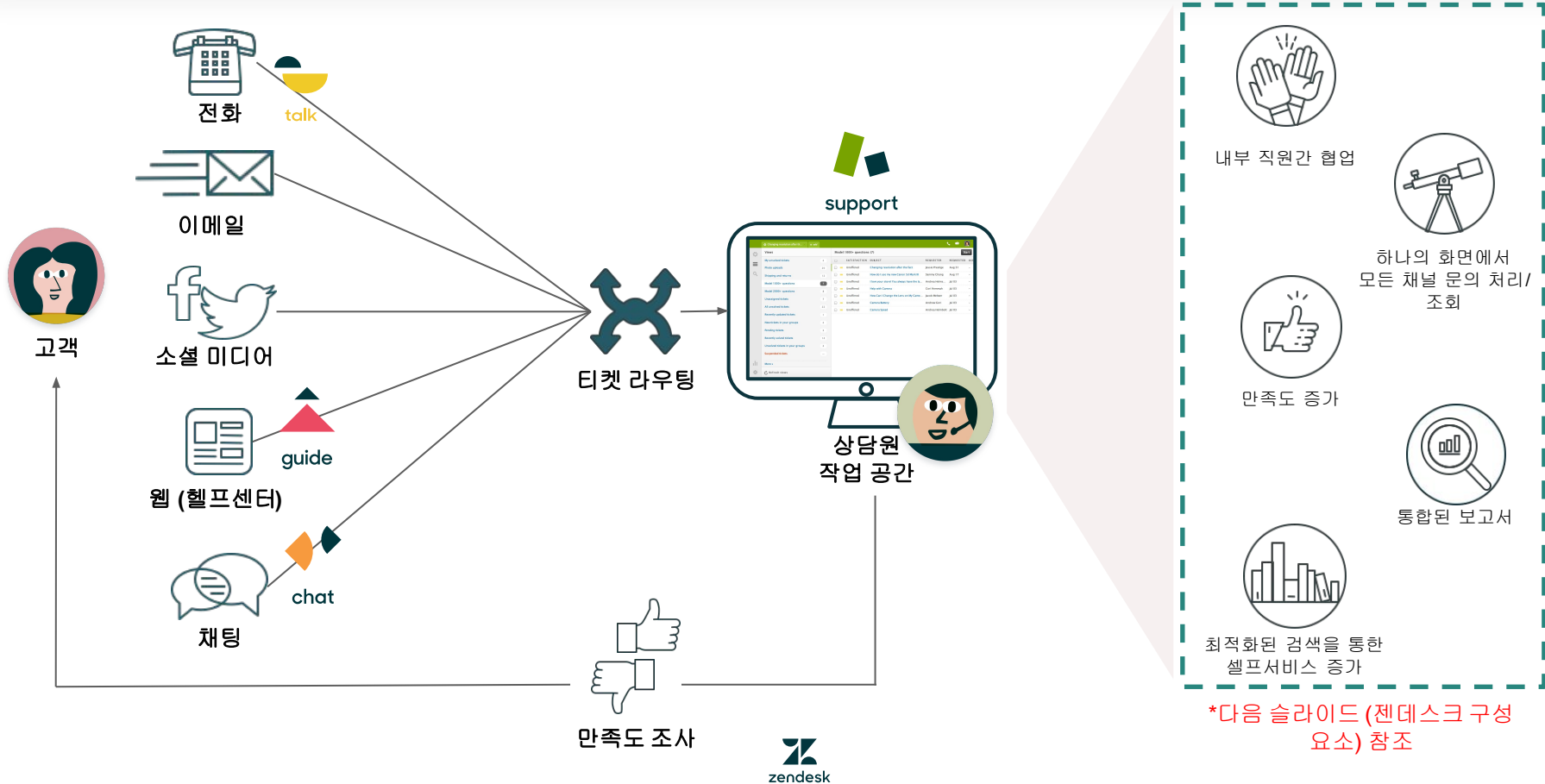


젠데스크 기본 설정 Overview



zendesk

Zendesk Overview



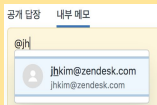
젠데스크 구성 요소

젠데스크 고유 기능



채널의 통합

Guide 웹폼 / Talk 전화 / Chat 채팅 /
Support 기타 채널(이메일, SNS 등)



상담원 & 부서간 협업
라이트 상담원/ 사이드 대화

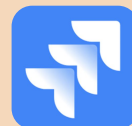


상담원 효율을 위한 기능
매크로 / 트리거 / 자동화 /
Knowledge Capture /
상황별 작업영역

⚡ 매크로 적용

확장(마켓플레이스) 기능

Jira, Slack, Team Viewer 등 3rd party
솔루션들을 클릭 & 설치로 실시간 연동.



+ 750개



커스터마이징 기능/정보

고객 정보
제품 정보
배송 정보
...

젠데스크 구성 요소 (실제 화면)

브랜드
Ray product 1

요청자
샘플 고객

담당자 나에게 배정
지원/soowon lee

참조 나를 참조로 넣기
이름 또는 연락처 정보 검색

젠데스크 고유 기능

태그
support × zendesk × 샘플 ×

유형 우선 순위
사건 보통

연결된 문제
-

샘플 티켓: 티켓을 확인하세요
오늘 01:46 • 샘플 고객 customer@example.com soowon lee(를) 통해 (변경)

공개 답장 내부 메모 통화

대화 이력

이 이메일 주소는 외부 도메인을 사용하므로 사용자 '샘플 고객'에게 어떤 이메일도 전송하지 않습니다.

대화 모두 1

샘플 고객 오늘 01:46
안녕하세요, soowon님

첫 번째 티켓을 만드셨네요. 잘 하셨습니다! 지원되는 채널(이메일, 채팅, 음성 메일, 웹 양식 및 트위터)로 보낸 모든 고객 요청이 이것처럼 Support 티켓으로 전환됩니다. 위에 메시지를 입력하고 제출을 클릭하여 이 티켓에 응답하세요. 새 계정인 support@z3nraymedical.zendesk.com으로 이메일을 보내 이메일이 어떻게 티켓으로 전환되는지 확인해 볼 수도 있습니다. 티켓이 티켓 보기에 나타납니다.

매크로 적용

Shopify for Support

이 앱은 Shopify에서 구성해야 합니다.

설정

확장 기능 영역

*Public app & Private app

고객센터

탭 닫기

등록(으)로 제출

젠데스크 사용을 위한 작업: Configuration

A. 채널 설정

1. [브랜드](#)를 만든다
2. [티켓 필드](#)를 만든다
3. [티켓 양식](#)을 만든다
(어떤 브랜드에 사용할 지 설정)
4. 티켓을 접수받을 [이메일](#)을 추가 한다

B. 사용자 구성

1. [상담원](#)을 추가 한다
2. 상담원을 [그룹](#)에 추가 한다
3. 대리점 관리를 위해 [조직](#) 생성

C. 규칙 설정

1. [트리거](#) 및 [자동화](#) 설정
(브랜드/양식/이메일 주소에 따라 알맞은 그룹에 할당 등)

D. 상담원 작업을 위한 설정

1. [보기](#) 생성
2. [매크로](#) 생성
3. [앱](#) 설치 및 구성 ([Shopify](#), [Slack](#), [Jira](#) 등)
4. 기타
([동적 콘텐츠](#), [상황별 작업 영역](#) 및 기타 세부 설정)

E. 헬프센터 구성

1. 브랜드 별 [헬프센터](#) 구성
2. 브랜드 별 및 언어 별 [문서](#) 등록
3. [문서 권한](#) (내부, 외부, 대리점 용 등) 설정 등록

젠데스크 사용을 위한 작업: Development

A. SSO

1. [젠데스크 SSO](#) 설정을 통해 고객이 별도 로그인을 안해도 되도록 구현 가능.

B. Private app 개발

1. 귀사의 내부 시스템에 저장되어 있는 정보를 젠데스크에 Display 하거나 데이터를 동기화 하시고자 하면 [젠데스크 API](#)를 활용한 개발 필요.

C. 헬프센터 디자인 개발

1. 젠데스크 Guide의 헬프센터를 귀사의 Look & Feel과 같은 디자인으로 변경하시고자 한다면 HTML, Javascript, CSS를 통해 [웹 개발](#)이 필요.



zendesk