

MANUALE UTENTE

PER I DEALER

zendesk

COME REGISTRARSI SU ZENDESK	2
Hai già inviato una mail al supporto di MotorK?	3
I primi passi su ZenDesk	4
Contattare il referente MotorK	6
Puoi rivolgerti al referente in questi casi:	6
Puoi contattare il supporto clienti di MotorK in questi casi:	7
Disponibilità orarie del supporto	7
Come inviare una richiesta al supporto	7
Come vedere lo stato di un ticket	9
Come rispondere ad un ticket	10
Come riaprire un ticket chiuso	10

COME REGISTRARSI SU ZENDESK

Collegarsi a <https://support.motork.io/>
Per il primo login, cliccare su "Iscriviti"

Accedi a Motork

Email

Password

Accedi

[Sono un agente](#)

[Password dimenticata](#)

Nuovo utente Motork? **Iscriviti**

Ci hai inviato un'email? [Ottieni una password](#)

Se hai già comunicato con il nostro staff via email, sei già registrato. Potresti non avere ancora una password.

Inserire Nome, Indirizzo email e cliccare su "Non sono un robot"; quando la checkbox apparirà verde, cliccare su "Iscriviti".

Iscrizione a MotorK

Compila questo form, ti invieremo una mail di benvenuto per procedere con la verificare dell'indirizzo e-mail e iniziare la sessione.

Fill out this form, we will send you a welcome email to proceed with the verification of the e-mail address and start the session.

Rellene este formulario y le enviaremos un correo de bienvenida para que pueda verificar su dirección de correo electrónico e iniciar sesión.

Veuillez remplir ce formulaire. Nous vous enverrons un email de bienvenue pour procéder à une vérification de votre adresse email et commencer la session.

Bitte füllen Sie dieses Formular aus, wir senden Ihnen eine Willkommens-E-Mail mit der Bestätigung der E-Mail-Adresse und starten die Sitzung.

Nome *

Indirizzo email *

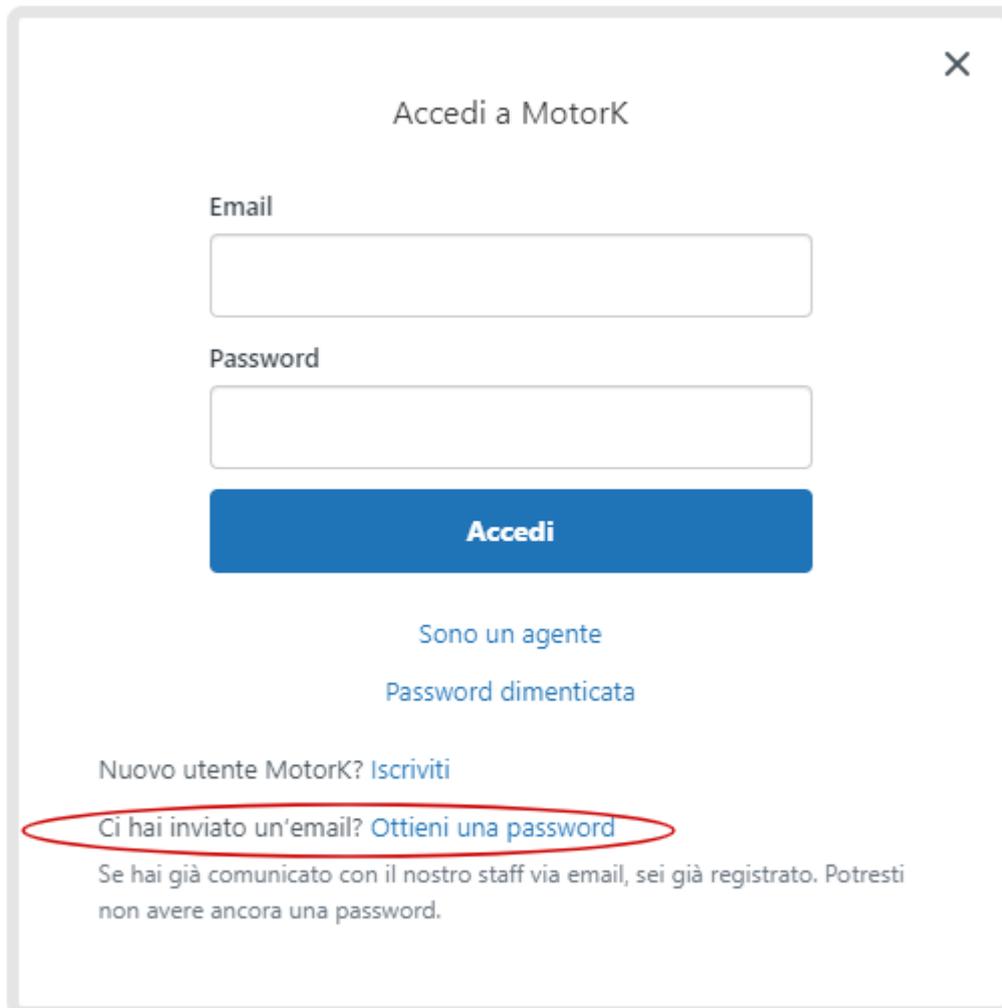
Non sono un robot  reCAPTCHA
Privacy - Termini

Iscriviti

Annulla

Hai già inviato una mail al supporto di MotorK?

Se hai già inviato una mail al supporto, puoi accedere all'area riservata e alla knowledge base cliccando su *"Ottieni una password"*:



Accedi a MotorK

Email

Password

Accedi

[Sono un agente](#)

[Password dimenticata](#)

Nuovo utente MotorK? [Iscriviti](#)

[Ci hai inviato un'email? Ottieni una password](#)

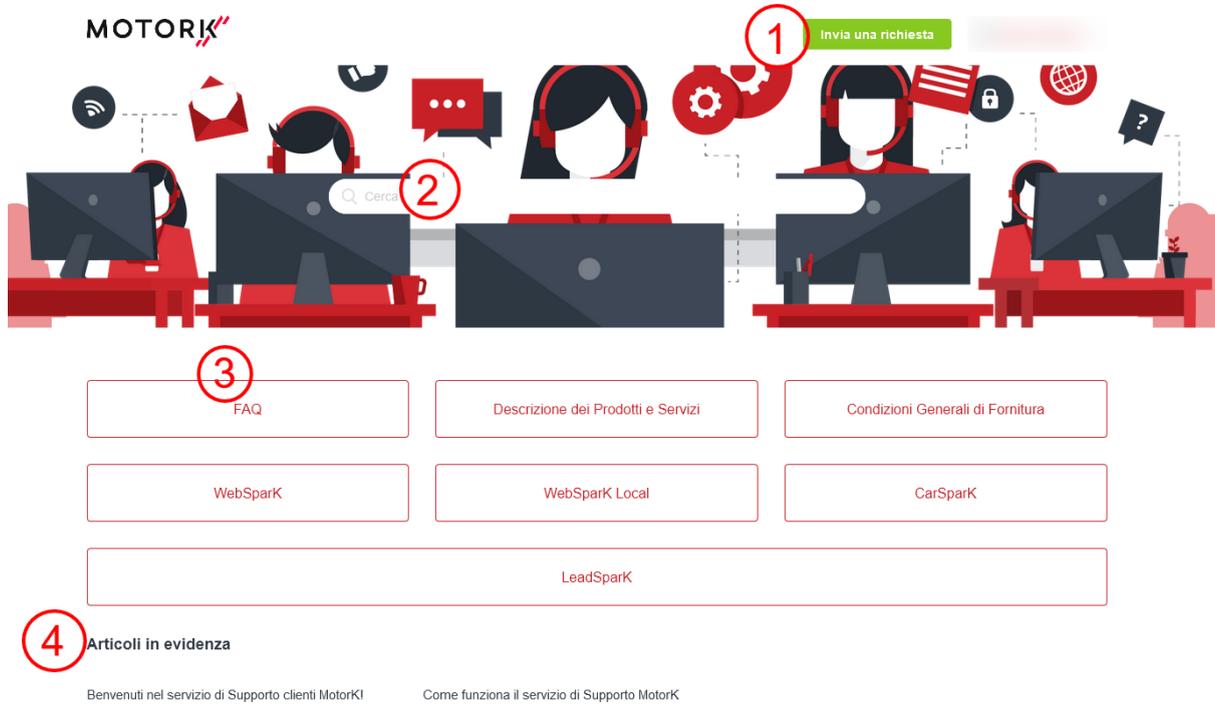
Se hai già comunicato con il nostro staff via email, sei già registrato. Potresti non avere ancora una password.

La password verrà inviata alla tua casella di posta elettronica. Dopo averla ricevuta, potrai effettuare l'accesso inserendo le credenziali in tuo possesso (la tua email e la password appena ricevuta).

I primi passi su ZenDesk

Dopo aver effettuato l'accesso, potrai:

- Inviare una richiesta di supporto (1)
- Effettuare una ricerca tra i tutorial e le guide (2)
- Accedere all'area dedicata ai manuali relativi ad un prodotto specifico (3)
- Accedere ai contenuti in evidenza (4)

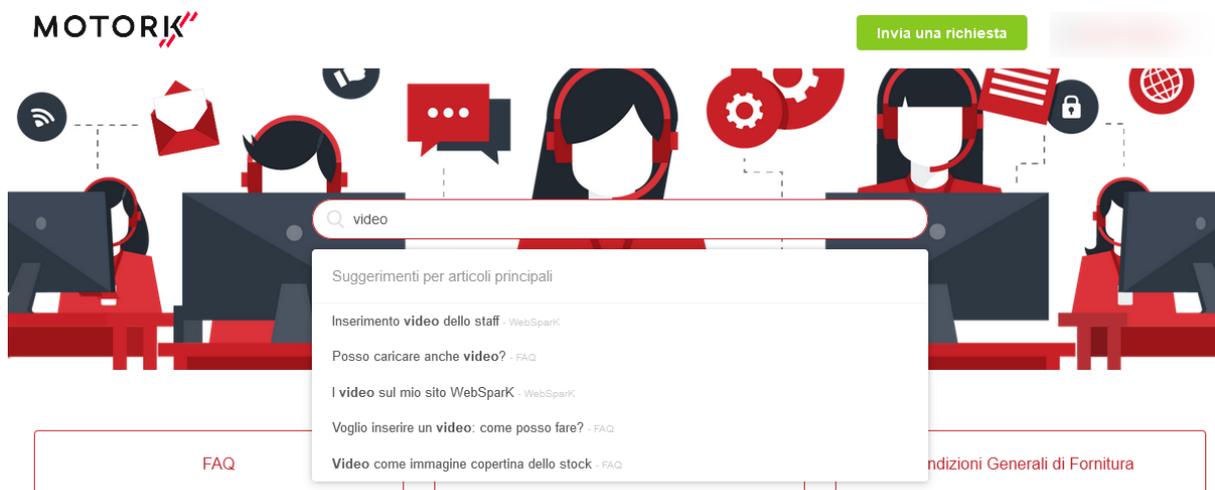


Tutorial e guide: l'importanza di saper utilizzare i prodotti

Le piattaforme WebSpark, CarSpark e LeadSpark sono i 3 prodotti che MotorK mette a disposizione della tua concessionaria.

In ZenDesk puoi:

Effettuare una ricerca per parola chiave nella barra di ricerca; in questo modo ti verranno suggeriti tutti gli articoli correlati alla tua parola chiave.



Esplorare le risorse per area tematica; cliccando sulla voce relativa ad un prodotto potrai accedere a tutti i tutorial e alle guide relative.



Imparare ad utilizzare i prodotti MotorK, ti dà un vantaggio competitivo non da poco sui tuoi competitor: personalizzare l'area promozioni del sito WebSpark con le ultime promo di casa madre o gestire il tuo stock multipubblicandolo sui portali da CarSpark o, ancora, fare i preventivi direttamente da LeadSpark.

Per guidarti all'utilizzo dei prodotti hai due figure professionali interamente dedicate a te: il referente MotorK e il supporto clienti.

Contattare il referente MotorK

Oltre al dealer coach che hai conosciuto in fase di vendita, poco prima della messa online della tua piattaforma, ti verrà assegnato un referente che ti seguirà per la tua strategia digitale.

Di seguito una lista di esempi per cui puoi rivolgerti ai tuoi referenti (Success Manager o Dealer Coach):

- Avviare una campagna marketing;
- Richiedere nuove utenze per il tuo CRM LeadSpark;
- Aggiungere marchi al configuratore;
- Aggiungere la sezione LCV sul sito;
- Creare un nuovo sito (vendita, noleggio, service o ecommerce);
- Concordare nuovi flussi di import;
- Richiedere un training *ad hoc* per l'utilizzo dei prodotti.

Puoi contattare i tuoi referenti (Success Manager o Dealer Coach) utilizzando i loro recapiti diretti.

Quando contattare il supporto clienti

Dopo aver effettuato l'accesso a ZenDesk, potrai inviare una richiesta di supporto al team. Nei paragrafi successivi ti verrà mostrato come fare.

Puoi contattare il supporto clienti di MotorK in questi casi:

- Segnalare anomalie sui prodotti;
- Segnalare anomalie sulla pubblicazione dei veicoli sui portali;
- Richiedere un supporto per l'utilizzo di una specifica funzionalità dopo aver cercato una guida o tutorial presente nell'area dedicata.

Disponibilità orarie del supporto

Il supporto di MotorK è disponibile dal lunedì al venerdì con orario 9-13 / 14-18.

Nel caso in cui non riuscissi ad inviare una richiesta da ZenDesk, puoi inviare un'email a support.it@motork.io.

Come inviare una richiesta al supporto

Collegarsi a <https://support.motork.io/> ed effettuare il login con le credenziali ottenute in fase di registrazione.



Cliccare su "Invia una richiesta"

Compilare tutti i campi del form

INVIA UNA RICHIESTA

CC

Oggetto*

Descrizione*

Scrivi la tua richiesta. Un agente dell'assistenza risponderà appena possibile.

Tipo

Tipo di richiesta

Prodotto*

Indica la tipologia di prodotto per cui richiedi Supporto

Allegati

INVIA

Cliccare su "Invia" quando la richiesta è completata.

Articoli suggeriti: perché consultarli prima di aprire un ticket

Quando si compila l'Oggetto del ticket, vengono suggerite guide e tutorial. Prima di aprire il ticket, è consigliabile consultarli.

Consultare la guida suggerita ti dà la possibilità di risolvere la tua richiesta immediatamente, senza attendere il riscontro dell'operatore.

The screenshot shows a user interface for creating a ticket. At the top, there is a 'CC' section with a text input field containing 'Aggiungi email'. Below this is the 'Oggetto' field, which is highlighted with a red border and contains the text 'Form|'. Underneath the 'Oggetto' field, there is a section titled 'Articoli suggeriti' (Suggested articles) with a horizontal line separator. Below the separator, there is a list of suggested articles, each with a red title:

- Form
- Search Form
- Form: come creare i propri form in autonomia
- Newsletter Form
- Creare e aggiungere un form
- Voglio modificare il titolo di un form. Come faccio?
- Trade in: come fornire ai clienti la valutazione del proprio usato
- Corrispettivi D4D CPS
- Descrizione
- Coupon Landing Page

Come vedere lo stato di un ticket

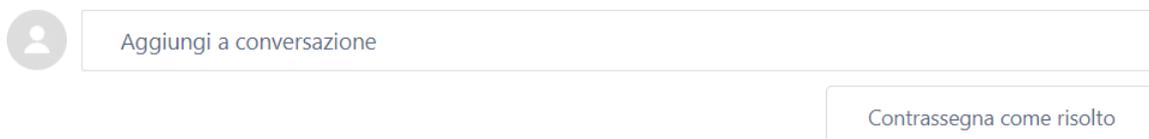
Collegarsi a <https://support.motork.io/> ed effettuare il login con le credenziali ottenute in fase di registrazione. Cliccare sulla freccia che appare alla destra del nome utente e cliccare su "Le mie attività"



Si verrà così indirizzati alla sezione contenente tutti i ticket aperti.

Come rispondere ad un ticket

Nella sezione “Le mie attività”, cliccare sul titolo del ticket che si desidera commentare, cliccare su “Aggiungi a conversazione”, inserire la risposta e cliccare su “Invia”



Come riaprire un ticket chiuso

Nella sezione “Le mie attività”, cliccare sul titolo del ticket che si desidera commentare, cliccare su “Creare un follow up”, inserire la risposta e cliccare su “Invia”

Questa richiesta è chiusa per i commenti. Puoi **creare un follow-up**.