

3.14 Assistenza Clienti

Nel modulo dell'Assistenza Clienti, trovano posto tutti i Ticket aperti dai Clienti, oppure aperti internamente dallo staff dell'Assistenza Tecnica. Essi possono essere relazionati alle Aziende/Contatti, ad un Prodotto, un Progetto ed un'Attività di progetto.

Assistenza Clienti

Dati di registrazione ed accesso

Modifica

Informazioni Ticket

Informazioni Ticket

Titolo

Dati di registrazione ed accesso

Assegnato a

Support Group

Priorita`

Basso


Stato

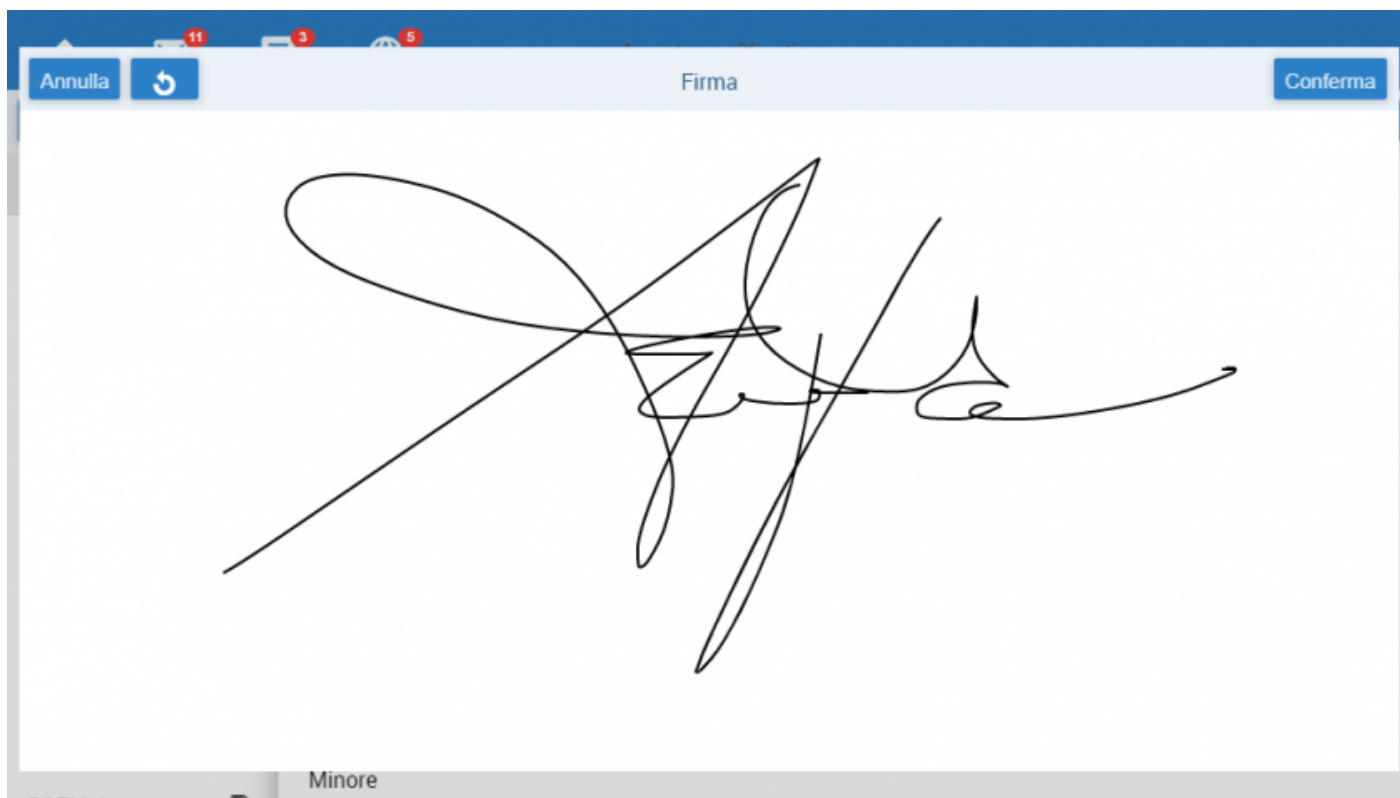
Aperto

Importanza


Minore

Dettaglio Assistenza Clienti

In alto a destra, nella vista in dettaglio di un ticket, troviamo l'icona  che ci permette di apporre una firma da parte del nostro cliente. Questo ci servirà per creare poi un Rapporto di Intervento, che ci permetta di mandare un PDF al nostro cliente, contenente tutti i dati del Ticket, compresa la Firma (come visibile qui di seguito).



Dettaglio schermata per la firma

Cliccando invece sull'icona  sarà possibile accedere alla funzione del Tracciamento, che permette l'utente di registrare le tempistiche di lavorazione del Ticket.



Dettaglio opzioni disponibili cliccando sul pulsante "altro" ()



Dettaglio opzioni disponibili cliccando sul pulsante "Inizia" (Abbreviazione di "Inizia Tracciamento")

Schema di organizzazione dei moduli relazionati		
Informazioni Ticket	Informazioni Personalizzati	Informazioni Descrizione
Informazioni Soluzione	Informazioni SLA	Firma Ticket
Informazioni Commento	Conversazioni	Note
PDF Maker	Compiti (Calendario)	Documenti
Interventi	Servizi	Servizi a Contratto
Installazioni	Messaggi	Processi
Attività (Calendario)		

Revision #1

Created 9 September 2019 14:30:58 by Admin

Updated 9 September 2019 14:59:30 by Admin