12.5 Ticket (utilizzo trasversale del modulo Assistenza Clienti)

Un ulteriore livello di profondità, sotto Operazioni, è costituito dai ticket.

Per utilizzare i ticket come attività di progetto è bene categorizzarli in modo da distinguerli dai ticket legati all'assistenza (basta sfruttare il campo Categoria).

Attenzione: i ticket relazionati alla pianificazione non sono visualizzabili nel grafico Gantt.

Un esempio d'uso:

Pianifico al cliente MARIO ROSSI un progetto relativo alla Caldaia "Marca – Modello X". Per l'installazione e il collaudo della caldaia, dovrò svolgere delle attività che dovranno essere conteggiate in un pacchetto assistenza venduto insieme al prodotto. Le attività saranno inserite all'interno dei due ticket, collegati all'Operazione e Pianificazione specifiche della Caldaia di Mario Rossi.

Saranno inoltre relazionati al servizio a contratto del pacchetto assistenza (a sua volta legato a un ordine del cliente), per scalare le ore effettive legate alle attività/ticket.

Oltre alla creazione manuale del ticket per un'attività pianificata, come spiegato in precedenza nel manuale, avete la possibilità di sfruttare il tracciamento delle attività giornaliere o straordinarie, automatizzando ulteriormente il processo. Per esempio: il cliente vi manda un'email con le richieste da valutare, decidete di lavorarci subito nell'ambito del progetto, premete il tasto Play del tracciamento così che il sistema inizia a conteggiare, per poi creare un ticket al termine.

Revision #1
Created 14 November 2022 11:06:31 by Admin
Updated 18 May 2023 16:05:31 by Admin