

10 Post-vendita: assistenza clienti e tracciamento attività

La fase post-vendita si incentra sul supporto al cliente e richiede di:

- Gestire eventuali problemi o richieste dei clienti sui prodotti/ servizi forniti;
- Fornire al cliente uno strumento per monitorare lo stato di avanzamento lavori su ciascuna richiesta;
- Fornire al reparto vendite una panoramica sulle richieste fatte dai clienti per ciascun prodotto/ servizio offerto;
- Gestire le fasi progettuali successive alla vendita (per esempio commesse);
- Fornire al tecnico uno strumento per compilare il rapporto di intervento.

Il modulo Assistenza Clienti si basa sui ticket. Il ticket rappresenta la richiesta di un cliente riferita a un prodotto/ servizio acquistato ed associabile a varie altre entità di vtenext (Calendario, Aziende, ecc).

Ad esempio:

- Per rilasciare una licenza venduta, potete aprire un ticket che traccia lo stato e il codice;
- Se un cliente ha un contratto di assistenza potete aprire un ticket della durata di un anno per informare chi lo deve gestire;
- Se un cliente vi chiama per un reclamo o un malfunzionamento potete aprire un ticket e assegnarlo a un tecnico libero che potrà intervenire.

vtenext offre anche un sistema di FAQ in cui per singolo prodotto/ servizio è disponibile una lista di domande e risposte per fornire linee guida e un supporto di primo livello.

I ticket più comuni possono essere gestiti tramite il sistema FAQ.

<https://www.youtube.com/embed/Qtvq92Z6Tc4>