

10.1 Assistenza Clienti (Ticket)

Il ticket è un oggetto trasversale: nell'Assistenza Clienti è considerato come una richiesta da parte del cliente, ma dopo la vendita può essere utilizzato anche per richieste interne all'azienda (gestione delle non conformità) e per attività progettuali (Pianificazioni).

È bene quindi provvedere con campi personalizzati per categorizzare la natura del ticket. Come sempre, per creare un nuovo ticket si può procedere tramite il tasto dal modulo Assistenza Clienti, o tramite Aggiungi Ticket dal menù relazioni di un altro modulo.

Cerca...

Creazione Ticket

Salva Annulla

Informazioni Ticket

Titolo

Cerca...

Assegnato a

Utente

Cerca...

Priorità

Basso

Importanza

Minore

Categoria

Grosso Problema

Nr. Ticket

AUTOGENERATO AL SALVATAGGIO

Operazione

Cerca...

Collegato a

Azienda

Cerca...

Nome Prodotto

Cerca...

Stato

..Prego Selezionare..

Ore

Giorni

Pianificazione

Cerca...

Informazioni Descrittive

Descrizione

Tempistiche SLA

Tempo trascorso

0s

Data partenza SLA

--

Orario di aggiornamento

--

Data di chiusura

(dd-mm-yyyy)

Resetta SLA

☐

Tempo trascorso in idle

0s

Tempo rimanente

0s

Data fine SLA

--

Tempo SLA previsto

Ora chiusura (hh:mm)

Fine SLA

☐

Tempo trascorso fuori SLA

0s

Informazioni Mail

Mittente Mail

Cc Mail

Nome Mittente vteneat

Destinatario Mail

Bcc Mail

Mail Mittente vteneat


VTEVENT 22.05

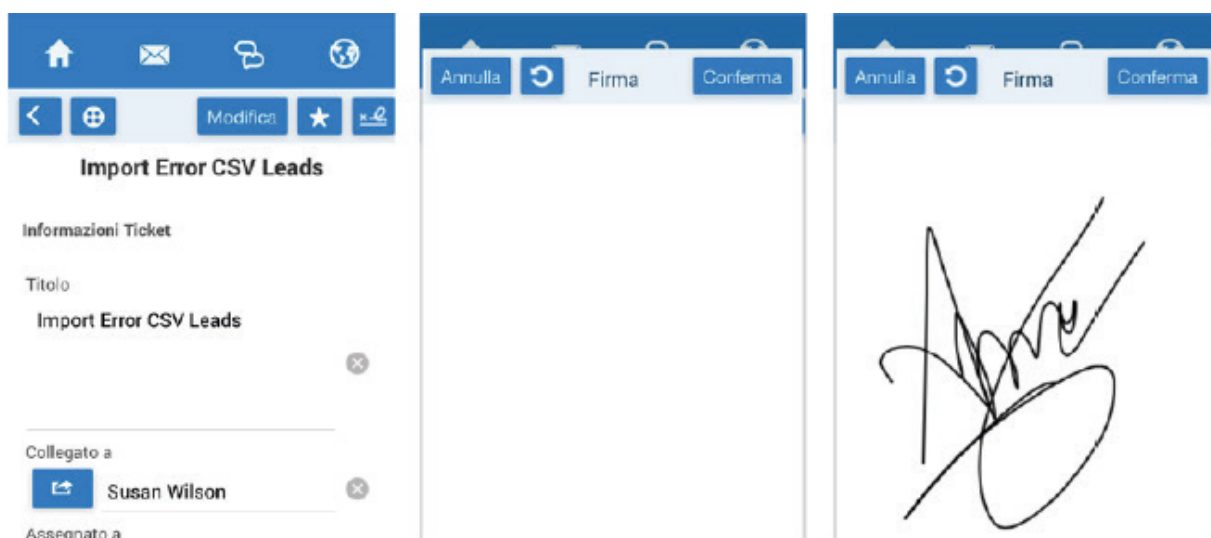
© 2008-2022 vteneat.com | Licenza

Priorità	Personalizzabile: di norma su indicazione del servizio assistenza
Importanza	Personalizzabile: di norma è su indicazione del commerciale in base al valore del cliente
Categoria	Personalizzabile: per esempio reclamo, assistenza in garanzia o richiesta interna
Collegato a	Campo di collegamento con un'anagrafica cliente (Aziende, Contatti, Leads)
Stato	È fondamentale sapere il progresso del ticket (gli stati possono essere modificati dall'utente admin)

Ore	Ore impiegate per il ticket; quando al ticket si collega un servizio a contratto (unità di misura ore), questo valore aggiorna il progresso del contratto (alla chiusura del ticket)
Giorni	Giorni impiegati per il ticket; quando al ticket si collega un servizio a contratto (unità di misura giorni), questo valore aggiorna il progresso del contratto (alla chiusura del ticket)
Nome Pianificazione	Collegamento a una scheda pianificazione (progetto)
Nome Operazione	Collegamento a una scheda operazione (fase del progetto)

Calendario, Documenti e quant'altri collegamenti permettono di centralizzare la storia del ticket nel contesto idoneo, al fine di ritrovare in futuro le informazioni in modo rapido per affrontare casistiche simili.

E' infine possibile aggiungere la firma del cliente sul rapportino di intervento collegato al Ticket. Per farlo è sufficiente accedere tramite APP a vtenext e cliccare sull'icona firma  presente nel modulo dei Ticket. Di seguito un esempio di firma tramite APP:



La firma verrà salvata e relazionata al Ticket. Essa sarà presente sia nella related apposita, visibile da browser e sarà inoltre integrata anche nel template del PDF Maker per la stampa del rapportino.

Di seguito è visibile un esempio di visualizzazione della firma tramite browser e anche nel PDF prodotto da vtenext

Cerca...

Ticket Test mail converter DEMO

Modifica

INFORMAZIONI

GRAFICO PROCESSO

STORICO PROCESSO

STORICO

Informazioni Ticket

Titolo

Test mail converter DEMO

Assegnato a

(Matteo Giarolo)

Priorità

Importanza

Orario creazione

15-02-2022 17:32:21

Giorni

0.00

Nr. Ticket

TT15

Operazione

Creator

(Matteo Giarolo)

Collegato a

Villani Francesco

Nome Prodotto

Stato

Aperto

Ore

0.00

Categoria

Orario modifica

15-02-2022 17:32:21

Pianificazione

Regola Mail Converter

SCORCIATOIE

Commenti

Conversazioni

Note

RELAZIONI

Documenti

Attività

Installazioni

Servizi

Interventi

Servizi a Contratto

Messaggi

Processi

Informazioni Descrittive

Descrizione

Test mail converter DEMO

Cerca...

Ticket Test mail converter DEMO

Modifica

Tempistiche SLA

Tempo trascorso

0s

Data partenza SLA

15-02-2022 17:32:20

Orario di aggiornamento

15-02-2022 17:32:20

Data di chiusura

Tempo rimanente

0s

Data fine SLA

00-00-0000 00:00:00

Tempo SLA previsto

0s

Ora chiusura (hh:mm)

Resetta SLA

no

Fine SLA

no

Tempo trascorso in idle

0s

Tempo trascorso fuori SLA

0s

Informazioni Mail

Mittente Mail

francesco.villani@vtenext.com

Cc Mail

Nome Mittente vtenext

Data Mail

15-02-2022 17:25:38

Destinatario Mail

mailconvertervte@gmail.com

Bcc Mail

Mail Mittente vtenext

mailconvertervte@gmail.com

SCORCIATOIE

Commenti

Conversazioni

Note

RELAZIONI

Documenti

Attività

Installazioni

Servizi

Interventi

Servizi a Contratto

Messaggi

Processi

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

Revision #1

Created 7 July 2023 12:30:48 by Admin

Updated 7 July 2023 14:28:54 by Admin