

# 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

Collegato a

Assegnato a

Nome Prodotto

Priorità

Stato

Importanza

Ore

Categoria

Giorni

Nr. Ticket

Planificazione

Operazione

### Informazioni Descrittive

Descrizione

### Tempistiche SLA

Tempo trascorso

Tempo rimanente

Data partenza SLA

Data fine SLA

Orario di aggiornamento

Tempo SLA previsto

Data di chiusura

Ora chiusura (hh:mm)

Resetta SLA

Fine SLA

Tempo trascorso in idle

Tempo trascorso fuori SLA

### Informazioni Mail

Mittente Mail

Destinatario Mail

Cc Mail

Bcc Mail

Nome Mittente vtnext

Mail Mittente vtnext

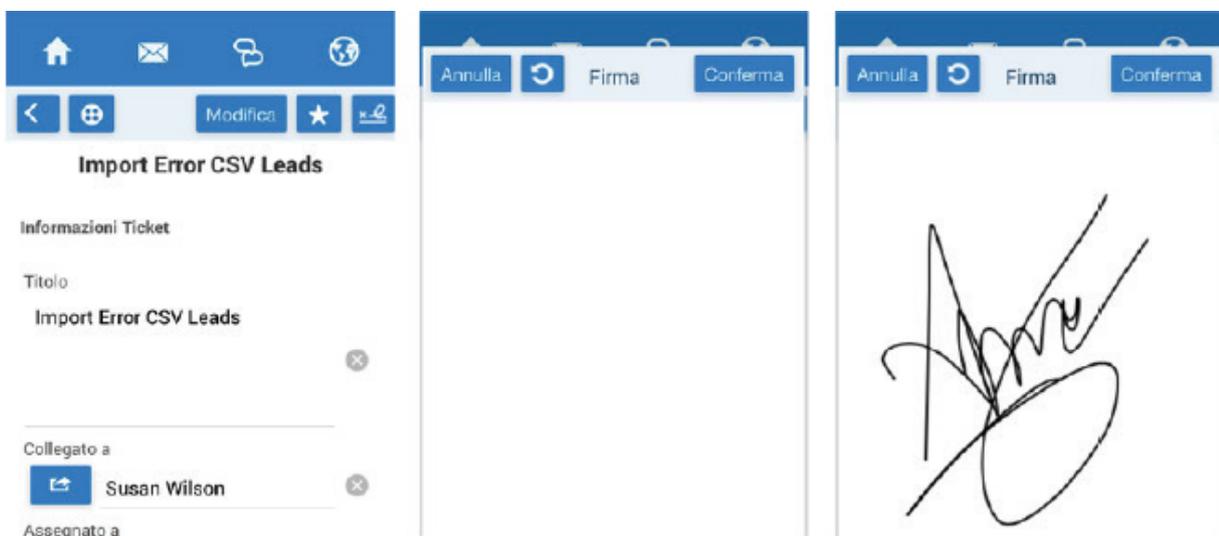
VTE/EXT 22.05 © 2008-2022 vtnext.com | Licenza

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

<b>Ore</b>	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)
<b>Giorni</b>	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)
<b>Nome Pianificazione</b>	Collegamento a una scheda pianificazione (progetto)
<b>Nome Operazione</b>	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

Q Cerca...

Ticket Test mail converter DEMO

INFORMAZIONI | GRAFICO PROCESSO | STORICO PROCESSO | STORICO

### Informazioni Ticket

Titolo	Collegato a
Test mail converter DEMO	Villani Francesco
Assegnato a	Nome Prodotto
(Matteo Giarolo)	
Priorità	Stato
	Aperto
Importanza	Ore (🕒)
	0.00
Orario creazione	Categoria
15-02-2022 17:32:21	
Giorni (🕒)	Orario modifica
0.00	15-02-2022 17:32:21
Nr. Ticket	Planificazione
TT15	
Operazione	Regola Mail Converter
Creator	
(Matteo Giarolo)	

### Informazioni Descrittive

Descrizione

Test mail converter DEMO

SCORCIAIOIE

Commenti

Conversazioni

Note

RELAZIONI

- Documenti
- Attività
- Installazioni
- Servizi
- Interventi
- Servizi a Contratto
- Messaggi
- Processi

Q Cerca...

Ticket Test mail converter DEMO

Tempistiche SLA

Tempo trascorso	Tempo rimanente
0s	0s
Data partenza SLA	Data fine SLA
15-02-2022 17:32:20	00-00-0000 00:00:00
Orario di aggiornamento	Tempo SLA previsto
15-02-2022 17:32:20	0s
Data di chiusura	Ora chiusura (hh:mm)
Resetta SLA	Fine SLA
no	no
Tempo trascorso in idle	Tempo trascorso fuori SLA
0s	0s

### Informazioni Mail

Mittente Mail (🔗)	Destinatario Mail
francesco.villani@vtenext.com	mailconvertervte@gmail.com
Cc Mail	Bcc Mail
Nome Mittente vtenext	Mail Mittente vtenext
	mailconvertervte@gmail.com
Data Mail	
15-02-2022 17:25:38	

SCORCIAIOIE

Commenti

Conversazioni

Note

RELAZIONI

- Documenti
- Attività
- Installazioni
- Servizi
- Interventi
- Servizi a Contratto
- Messaggi
- Processi

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

Revision #1

Created 21 June 2024 08:34:58 by Admin

Updated 21 June 2024 08:34:58 by Admin