

18.3.2 Interfaccia del Customer Portal

INTERFACCIA VERSIONE 1

Una volta inserite le proprie credenziali di accesso, il vostro cliente potrà innanzitutto inserire una nuova richiesta di assistenza e poi potrà accedere dalle voci del menù a sinistra, alle entità che avrete relazionato alla sua scheda contatto (solo dei moduli abilitati). Le richieste di assistenza prevedono di default un invio di una mail all'indirizzo del contatto, con il riepilogo e l'id identificativo del ticket. Ogni commento successivo verrà sempre notificato via email. Una volta gestita la richiesta del contatto, potrà (se soddisfatto del risultato) chiudere il ticket.



Email


Password

☐ Ricordami

[Password dimenticata?](#)

IT Italian ▼

LOG IN



+

Nuova richiesta di assistenza

▲

Le mie richieste di assistenza

P

Preventivi

■

Prodotti

■

Documenti

■

Contatti

■

Aziende

■

Scadenze

■

I miei dati

■

Esci

✕

Le mie richieste di assistenza

Mostra

Mio

▼

Stato

▼

Q, CERCA

NUOVA RICHIESTA

HelpDesk

Richiesta informazioni

TT6, Richiesta aperta

HelpDesk

Segnalazione problema

TT7, Richiesta aperta

HelpDesk

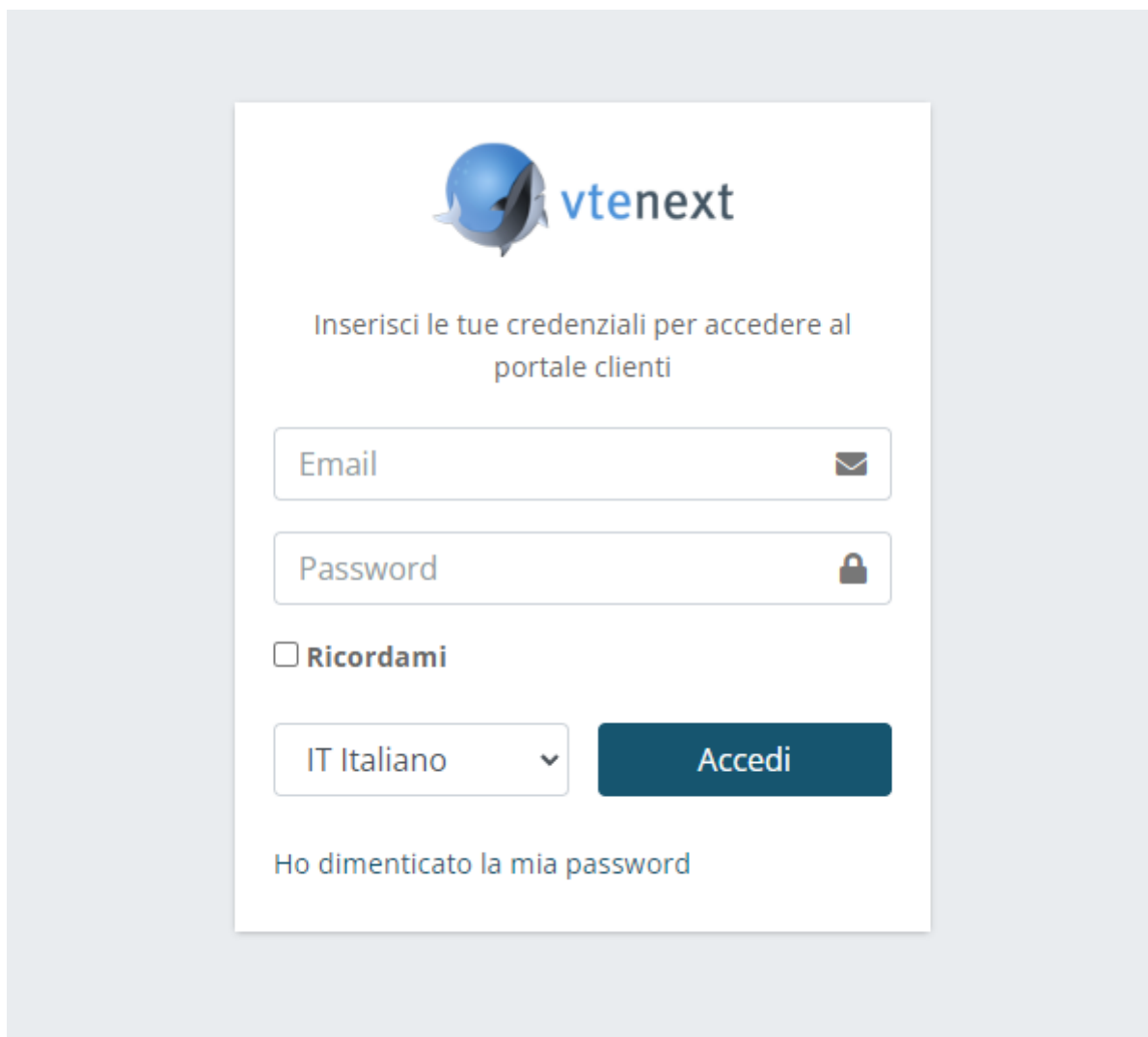
Gestione richieste

TT8, Richiesta aperta

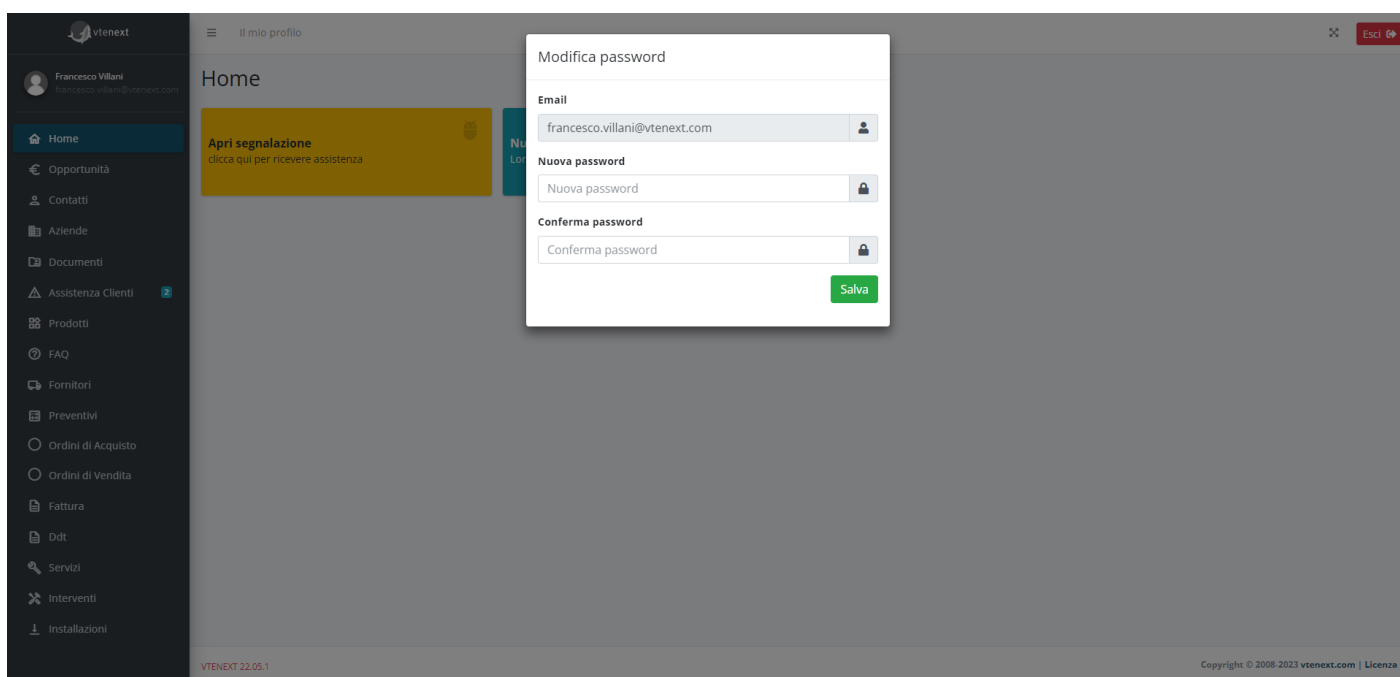
INTERFACCIA VERSIONE 2

In base alle configurazioni fatte nel capitolo 18.3 e 18.3.1, il Portale Clienti, può presentarsi in maniera differente per ogni utente che lo utilizza. Questo appunto, dipende dal profilo affidato a quello specifico utente.

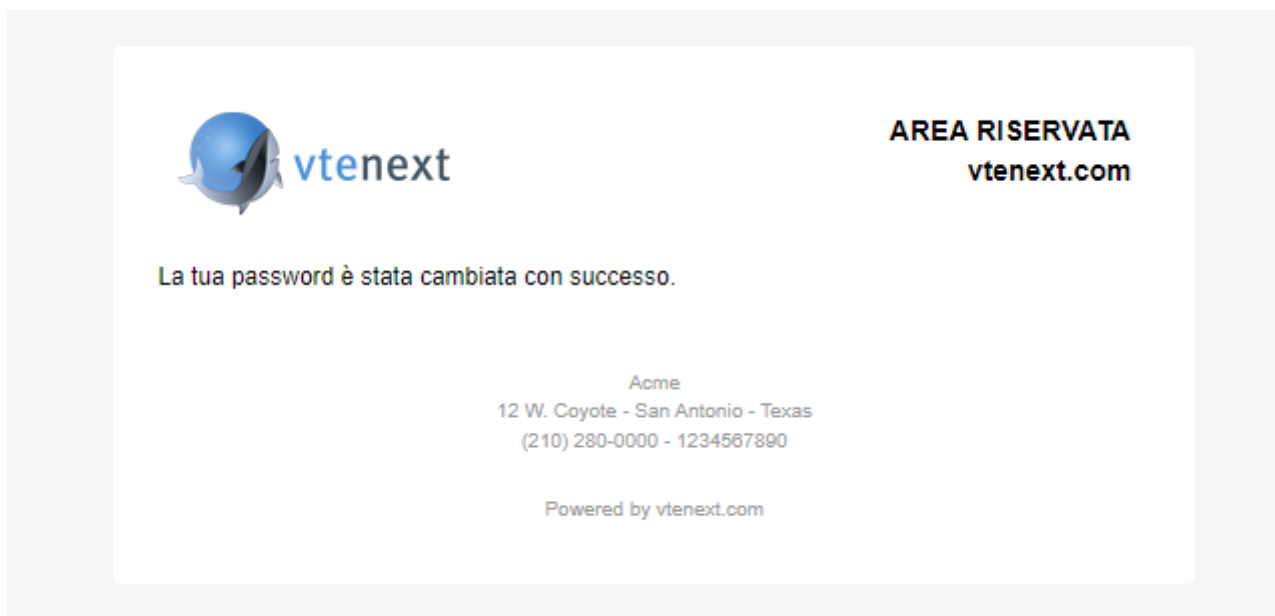
N.B.: la versione 2 del portale è responsive.



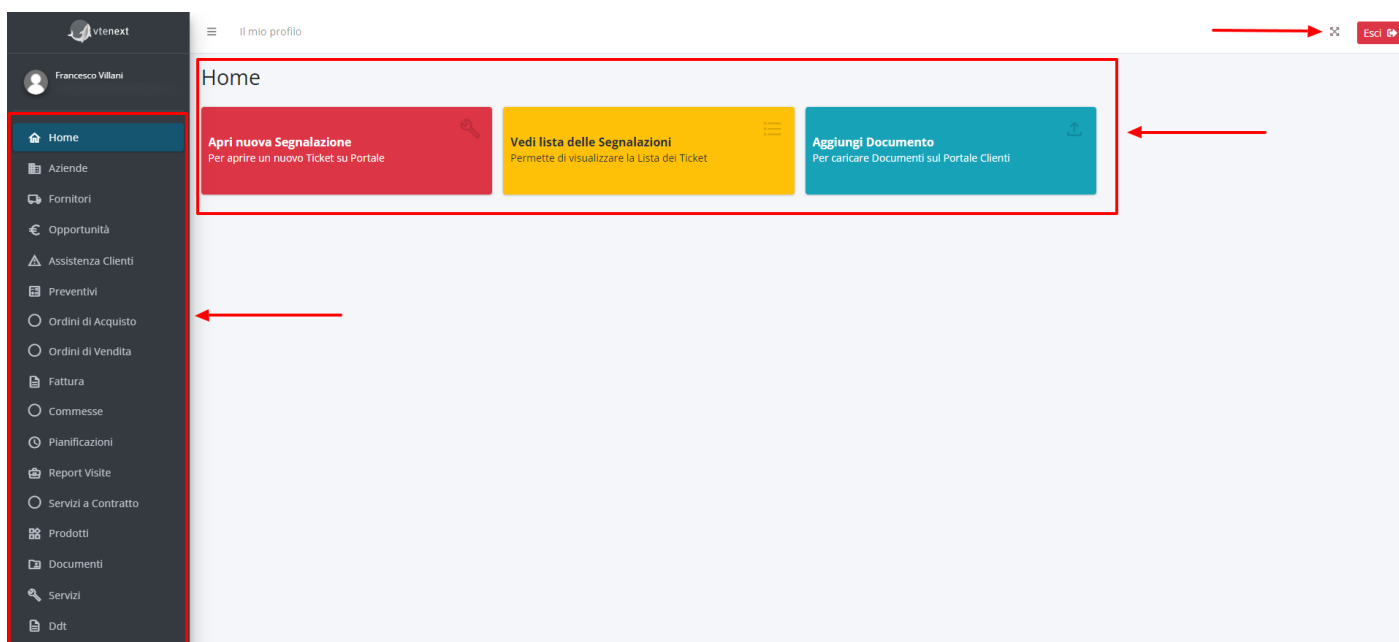
Questa immagine rappresenta la pagina di Login al Customer Portal



Al primo accesso, il Portale Clienti vi fa cambiare la Password, in modo da inserirne subito una diversa da quella generata automaticamente dal sistema



Il crm invia subito un'email di conferma per la password modificata



Come si presenta l'interfaccia del portale una volta entrati:

- Sulla sinistra vi sono tutti i moduli che il profilo utente permette di visualizzare. Per ogni modulo c'è la possibilità, da parte dell'utente portale, di cercare tra i suoi record, creare nuovi record, consultare i record esistenti
- Al centro si trovano tutti i pulsanti che sono stati configurati nelle impostazioni. Questi pulsanti permettono una più facile fruizione del Portale stesso.
- Sulla destra, oltre al pulsante ESCI che permette di effettuare rapidamente il logout dalla piattaforma, c'è anche un piccolo pulsantino che attiva la visualizzazione a schermo intero

Crea ticket

Informazioni Ticket

Titolo Nome della segnalazione	Collegato a Villani Francesco	Nome Prodotto
Priorità Normale	Stato Aperto	Importanza Minore
Ore 0.0	Giorni 0.0	Categoria Altro Problema
Nr. Ticket AUTOGENERATO AL SALVATAGGIO	Planificazione	Operazione

Regola Mail Converter

Informazioni Descrittive

Descrizione
Descrizione della segnalazione

Ecco come si presenta la schermata per l'inserimento di un nuovo Ticket

Dettagli ticket

Ritorna alla lista

Commenti

Aggiungi un commento... **Invia**

Informazioni Ticket

Titolo Nome della segnalazione	Collegato a Francesco Villani	Nome Prodotto
Priorità Normale	Stato Aperto	Importanza Minore
Orario creazione 12-07-2023 14:31:13	Ore 0.00	Giorni 0.00
Categoria Altro Problema	Orario modifica 12-07-2023 14:31:13	Nr. Ticket TT8
Planificazione	Operazione	Regola Mail Converter 0

Informazioni Descrittive

Descrizione

Allegati

Nessun allegato

Allega

Trascina i file qui

Scegli file Sfoglia **Allega**

Elimina **Ok, risolto**

Questa invece l'interfaccia per la consultazione di un ticket esistente. Notare sulla sinistra il bottone RITORNA ALLA LISTA, che permette di ritornare alla vista per lista di tutte le segnalazioni del cliente. L'area commenti è stata posta in alto per essere immediatamente fruibile, mentre l'area per il caricamento di nuovi Documenti, si trova a destra con possibilità di caricarli per trascinamento. Col pulsante OK RISOLTO, l'utente portale può chiudere autonomamente il ticket. Questo tipo di visualizzazione si ripete anche per gli altri moduli, cambiando chiaramente la tipologia di campi.



AREA RISERVATA
vtenext.com

Gentile
Francesco Villani,

E' presente un nuovo ticket **Nome della segnalazione.**

CLICCA PER ACCEDERE AL PORTALE

Acme
12 W. Coyote - San Antonio - Texas
(210) 280-0000 - 1234567890

Powered by vtenext.com

All'apertura di un nuovo Ticket, arriva un'email al cliente che lo avvisa con la possibilità di cliccare sul pulsante per accedere direttamente alle proprie segnalazioni

Commenti

3

Aggiungi un commento...

Invia

Commento di: Villani Francesco

aggiungo altre informazioni sul progetto

#3 12-07-2023 14:52:28

Commento di: Administrator

risposta dell'assistenza

#2 12-07-2023 14:51:38

Commento di: Villani Francesco

ecco una risposta

#1 12-07-2023 14:51:02

Ecco come si presenta l'area Commenti, al centro il botta e risposta da parte dell'utente Portale e dell'Assistenza Clienti, in alto a destra, il piccolo numerino a sfondo blu (3), rappresenta il numero di Commenti presenti

vtenext

Francesco Villani

francesco.villani@vtenext.com

Home

Aziende

Fornitori

Opportunità

Assistenza Clienti

Preventivi

Ordini di Acquisto

Ordini di Vendita

Fattura

Commesse

Pianificazioni

Report Visite

Servizi a Contratto

Prodotti

Documenti

Servizi

Ddt

Il mio profilo

Assistenza Clienti

Crea

Mostra 50 elementi

Cerca:

Azioni	Nr. Ticket	Titolo	Collegato a	Stato	Priorità	Assegnato a
	<input type="text" value="Cerca Nr. Ticket"/>	<input type="text" value="Cerca Titolo"/>	<input type="text" value="Cerca Collegato a"/>	<input type="text" value="Cerca Stato"/>	<input type="text" value="Cerca Priorità"/>	<input type="text" value="Cerca Assegnato a"/>
<button>Visualizza</button>	TT8	Nome della segnalazione	Francesco Villani	Answered by customer	Normal	admin
<button>Visualizza</button>	TT9	Altra segnalazione	Francesco Villani	Open	Normal	admin
<button>Visualizza</button>	TT10	Continua il Ticket	Francesco Villani	Open	High	admin
Azioni	Nr. Ticket	Titolo	Collegato a	Stato	Priorità	Assegnato a

Risultati da 1 a 3 di 3 elementi

Precedente

1

Successivo

In questa schermata invece si può vedere la lista di tutti i ticket presenti a Portale. Con questa vista è possibile ricercare qualsiasi dei campi presenti, matchando tra loro più colonne, oppure è possibile cercare in generale, utilizzando la box in alto a destra. Questo tipo di visualizzazione si ripete anche per gli altri moduli, cambiando chiaramente la tipologia di campi.

Revision #1

Created 21 June 2024 08:35:07 by Admin

Updated 21 June 2024 08:35:07 by Admin