

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.

Creazione Ticket

INFORMAZIONI TEMPISTICHE SLA INFORMAZIONI MAIL

Informazioni Ticket

Titolo

Numero Ticket
AUTOGENERATO AL SALVATAGGIO

Collegato a
Azienda

Priorità
Basso

Livello di importanza
Livello 0

Categoria
Nuovo Progetto

Pianificazione
Cerca...

Stato
--Prego Selezionare--

Nome Prodotto
Cerca...

Orizzonte

Giorni

Operazione
Cerca...

Informazioni Personalizzate

Assegnato a
Utente
vtenext2604@gmail.com (Francesco Villani)


Informazioni Descrittive

Descrizione

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:

Firma Ticket



Dettaglio area Firma Ticket

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Matty". The signature is fluid and cursive, with a large loop at the end.

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

Informazioni Ticket

Titolo Test mail converter DEMO	Numero Ticket TT15
Collegato a	Stato Aperto
Priorità	Nome Prodotto
Livello di Importanza	Ore [?] 0.00
Categoria	Giorni [?] 0.00
Pianificazione	Operazione
Regola Mail Converter	

- SCORCIATOIE
- Commenti
 - Conversazioni
 - Note
-
- RELAZIONI
- Documenti** 1
 - Attività
 - Installazioni
 - Servizi
 - Interventi
 - Servizi a Contratto
 - Messaggi
 - Processi

Informazioni Personalizzate

Orario creazione 15-02-2022 16:32:21	Orario modifica 15-02-2022 16:32:21
Creato da vtenext2604@gmail.com (Francesco Villani)	Assegnato a vtenext2604@gmail.com (Francesco Villani)

Informazioni Descrittive

Descrizione
Test mail converter DEMO

Informazioni Soluzione

Soluzione

Commenti


Richiedi informazioni confidenziali

Aggiungi un commento...

Invia

Firma Ticket

Firma




X ✎

Conversazioni

Inizia una nuova conversazione

Note - Slider

+ Crea



Documenti (1) - Lista

Visualizzando da 1 a 1 di 1

Seleziona Documenti | Aggiungi Documento | Scarica tutti gli allegati

AZIONE	TITOLO	NOME FILE	ASSEGNATO A	NOME CARTELLA
[Icone]				

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

Revision #3

Created 2026-01-28 14:54:35 UTC by Admin

Updated 2026-05-25 08:35:12 UTC by Marzio