

# 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

**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

Nuova richiesta di assistenza

Le mie richieste di assistenza

Preventivi

Prodotti

Documenti

Contatti

Aziende

Scadenze

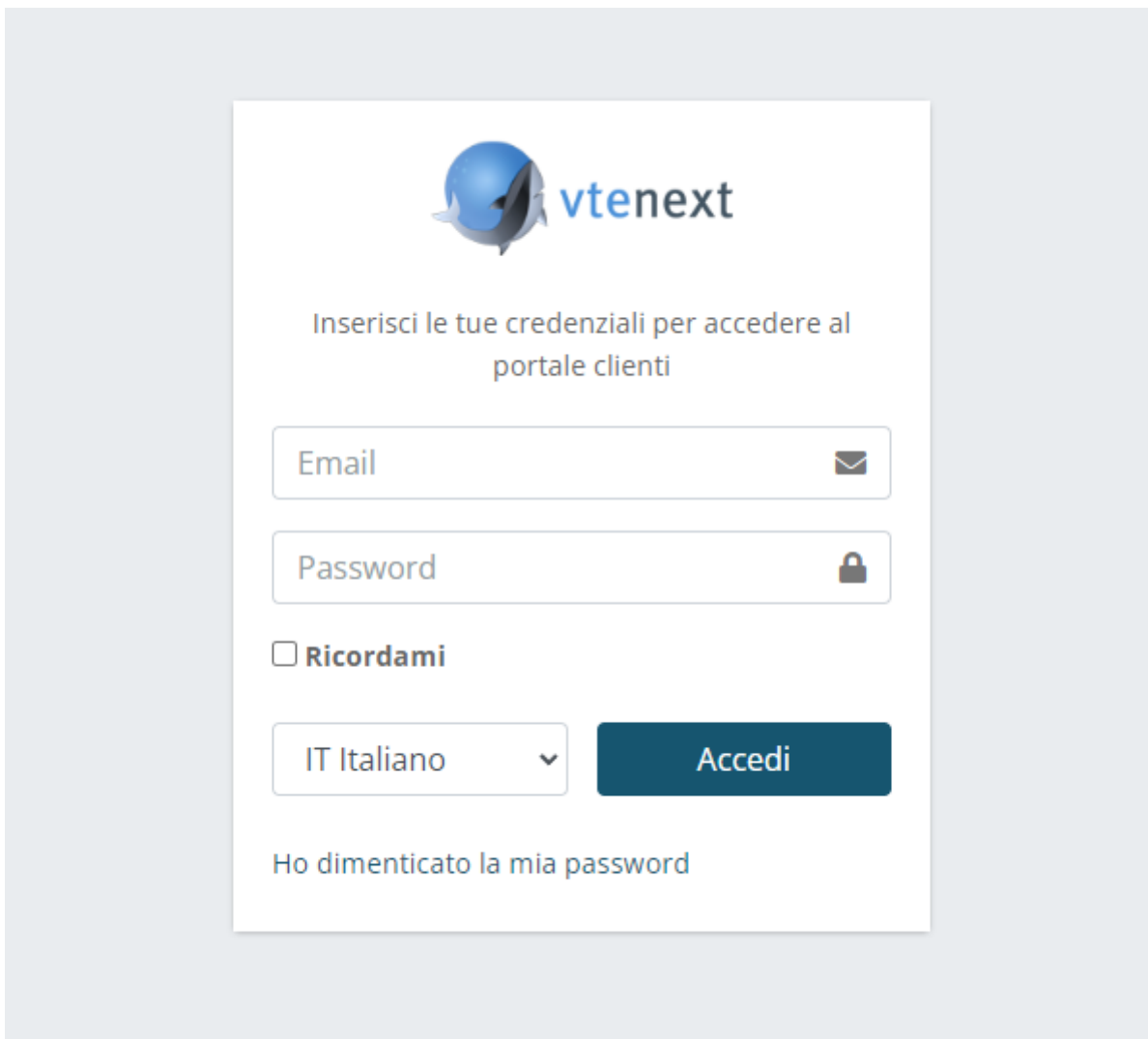
I miei dati

Esci

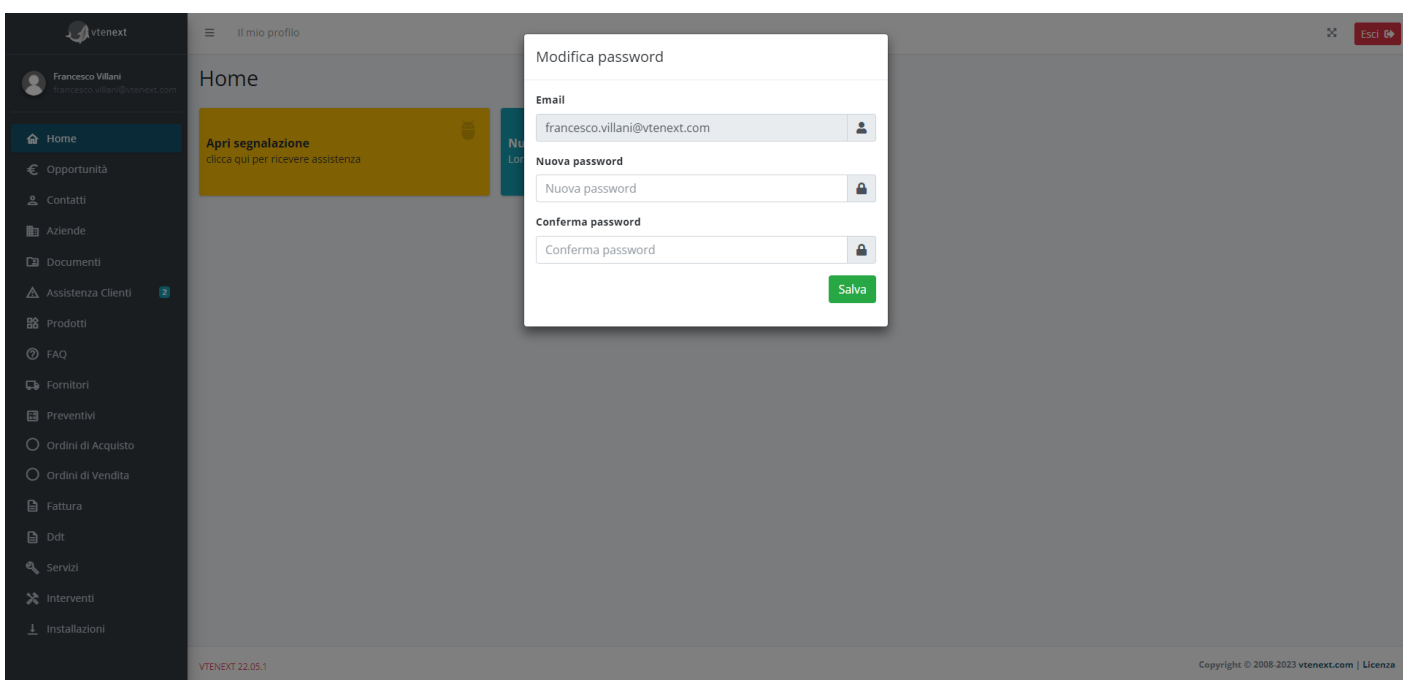
## INTERFACCIA VERSIONE 2

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. La **lingua del portale verrà scelta automaticamente** in base a quella impostata di default sul browser.

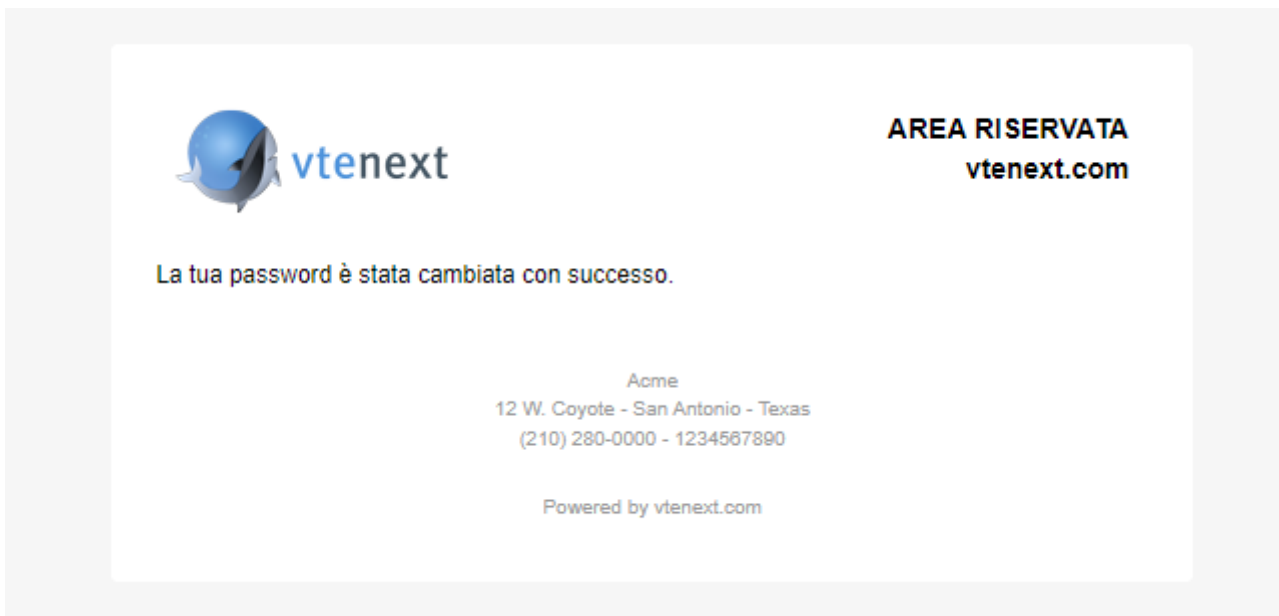
**N.B.: la versione 2 del portale è responsive.**



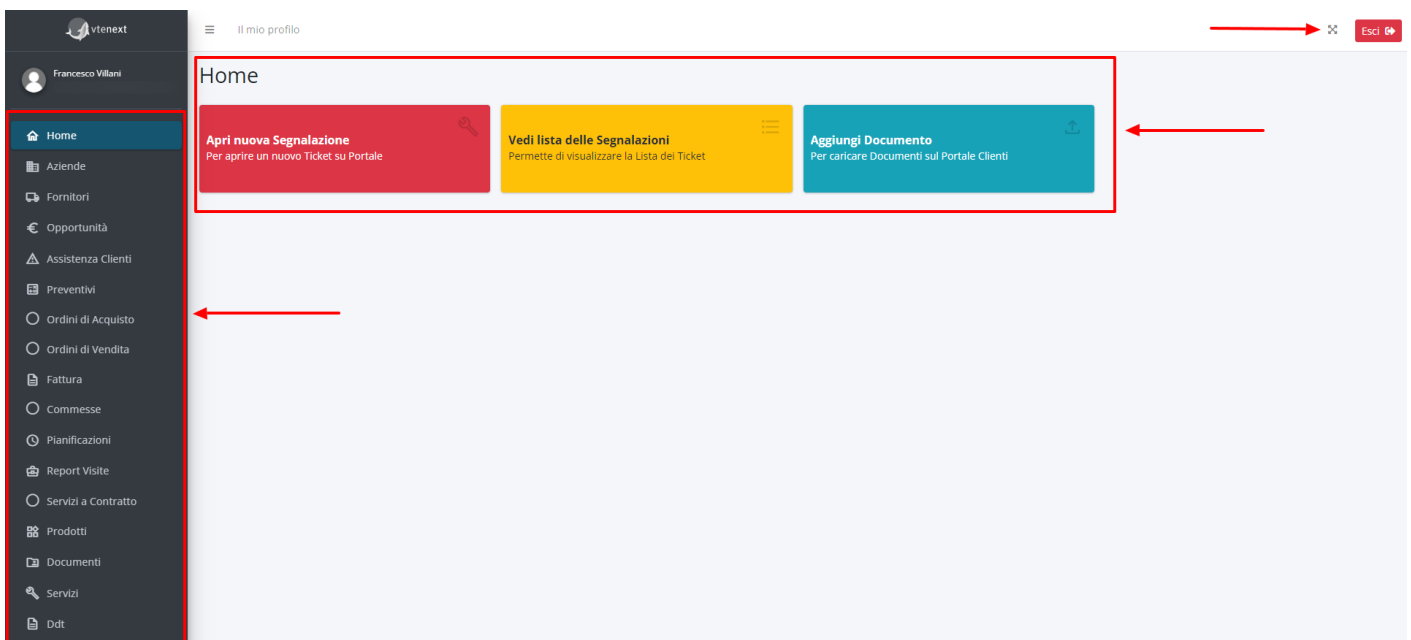
Questa immagine rappresenta la pagina di Login al Customer Portal



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

**Informazioni Ticket**

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

**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 ☰

Elimina 🗑️ Ok, risolto 👍

**Commenti**

Aggiungi un commento... **Invia**

**Allegati**  
Nessun allegato

**Allega**

Trascina i file qui

Scegli file Sfoglia 📁 **Allega** 📎

**Informazioni Ticket**

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

**Informazioni Descrittive**

**Descrizione**

*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*

Il mio profilo Esci

## 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"/>
<a href="#">Visualizza</a>	TT8	Nome della segnalazione	Francesco Villani	Answered by customer	Normal	admin
<a href="#">Visualizza</a>	TT9	Altra segnalazione	Francesco Villani	Open	Normal	admin
<a href="#">Visualizza</a>	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 2026-01-28 14:54:48 UTC by Admin

Updated 2026-01-28 14:54:48 UTC by Admin