

TICKET

1 INTRODUZIONE

Il CRM presenta un avanzato sistema di Ticket. Il ticket serve a gestire problematiche verificatesi con il cliente.

Tutti gli utenti possono aprire un ticket ma SOLO gli utenti che sono *Amministratori di Ticket* possono assegnare un ticket ad un utente specifico.

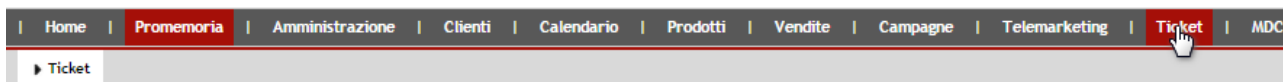
La gestione dei ticket, viene impostata nella scheda utente.

Vediamo rapidamente come fare, in *Amministrazione* → *Accessi* → *Utenti* .

L'Amministratore di Ticket può assegnare Ticket solo alle filiali e/o agli utenti che sono selezionati nella propria scheda.



2 GESTIONE TICKET



Gestione Ticket

Filtra il Tipo: Stato: Aperto da: Assegnazione:


Selezionando la voce del menù *Ticket*, Il sistema propone l'elenco di tutti i Ticket, ordinabili secondo il parametro desiderato cliccando una delle voci in alto ad ogni colonna.

Nella schermata di elenco dei ticket, avremo due box.

Nel primo box (*freccia verde in figura*), sono indicati i ticket aperti dall'utente che visualizza la pagina (l'utente loggato). Nel caso di amministratore di ticket (vedi *Introduzione*), sono visibili i ticket aperti da tutti gli utenti per cui si ha la visibilità.


Nel secondo box (*freccia rossa in figura*)avremo tutti i ticket assegnati all'utente loggato.

La colorazione del rigo corrispondente ad una pratica si differenzia in base allo stato del TICKET.

Gestione Ticket 

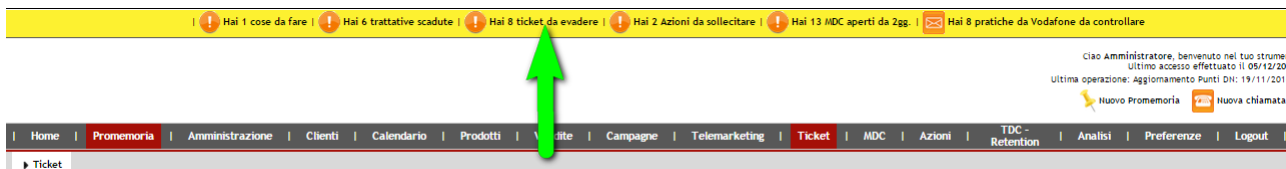
Filtra il Tipo: Stato: Aperto da: Assegnazione: Cliente:

ID	Cliente	Punti CB	Tipo	Aperto Da	Assegnato A	inizio scadenza	fine scadenza	Stato	Ultima mo
62	MANIFATTURA RESINE SINTETICHE_SRL	105	PROBLEMA TECNICO			16/10/2014	07/11/2014	ANNULLATO	04/12/2014
61	T.C.T._S.P.A.	189	PROBLEMA TECNICO			29/08/2014	07/10/2014	APERTO	10/12/2014
31	LAVAGETTI & C_SRL	81	PROBLEMA TECNICO			03/06/2014	17/06/2014	IN GESTIONE	10/12/2014
29	AUTOTRASPORTI BOZZETTI GIOVANNI_DITTA	63	PROBLEMA TECNICO			19/05/2014	21/05/2014	APERTO	10/12/2014
17	M.P. IMPIANTI INDUSTRIALI_SRL	103	PROBLEMA TECNICO			04/03/2014	06/03/2014	SCADUTO	06/03/2014
21	CAROZZERIA DEL BORGO_SAS	52	PROBLEMA TECNICO			04/03/2014	05/03/2014	SCADUTO	17/03/2014
18	STUDIO TECNICO ASSOCIATO C. AN_	33	PROBLEMA TECNICO			01/02/2014	20/03/2014	SCADUTO	06/03/2014

Assegnati a me 

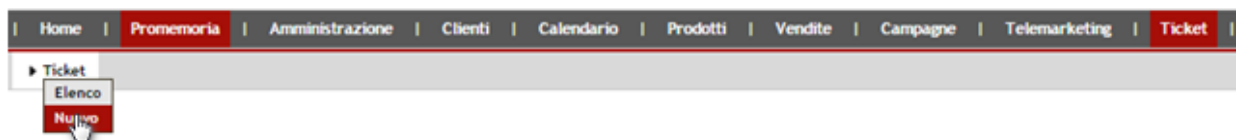
ID	Cliente	Punti CB	Tipo	Aperto Da	Assegnato A	inizio scadenza	fine scadenza	Stato	Ultima mo
66	YUSSFONE		ERRATA FATTURAZIONE	Amministratore	Amministratore	04/12/2014	18/12/2014	APERTO	04/12/2014
67	AGENZIA DI VIAGGI CAMERA CON V_JSTA DITTA	9	PROBLEMA TECNICO	Amministratore	Amministratore	04/12/2014	22/12/2014	IN GESTIONE	04/12/2014
68	YUSSFONE		ERRATA FATTURAZIONE	Amministratore	Amministratore	04/12/2014	11/12/2014		04/12/2014
70	YUSSFONE		ERRATA FATTURAZIONE	Amministratore	Amministratore	04/12/2014	16/12/2014	IN GESTIONE	04/12/2014

Il sistema fornisce un reminder dei Ticket che abbiamo da gestire nella barra gialla in alto, ovvero quelli assegnati all'utente loggato nel CRM.



3 NUOVO TICKET

Per aprire un nuovo Ticket, rimaniamo nella stessa sezione del menù.



I Ticket vengono aperti segnalando il Cliente e la Problematica.

Successivamente l'utente autorizzato decide quale azione intraprendere. Se è anche amministratore di ticket, potrà decidere a quale utente assegnare la gestione del ticket, in modo da garantire la massima efficienza nella risoluzione delle criticità.

Nuovo Ticket

Cliente	<input type="text"/>	P. IVA	<input type="text"/>	ID Preteco	<input type="text"/>
Tipo Prodotto	<input type="text"/>	Tipo	<input type="text"/>	Aperto da	Amministratore
ID	<input type="text"/>	Assegnato a	<input type="text"/>	Stato	APERTO
Inizio Scadenza	12/12/2014	Fine Scadenza	12/12/2014	Cosa fare:	<input type="text"/>
Note	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Codice Sorgente</p> <p>Font</p> </div>				
Note Chiusura	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Codice Sorgente</p> <p>Font</p> </div>				
Allegato	<input type="text" value="Scegli file Nessun file selezionato"/>				
Allegato	<input type="text" value="Scegli file Nessun file selezionato"/>				

Le tipologie* di problematiche da risolvere individuate sono

- ✓ *Errata Fatturazione*
- ✓ *Verifica Riaccredito*
- ✓ *Richiesta Penali Altro Operatore*
- ✓ *Problema Tecnico*
- ✓ *Verifica Variazione (Stato)*
- ✓ *Rischio MNP*
- ✓ *Richiesta Fattura*

**Personalizzabili a Costo 0.*

Il sistema di default, indica lo stato del ticket come *Aperto*.

Lo Stato della pratica può essere

- ✓ *Annullato*
- ✓ *Chiuso*
- ✓ *Aperto*
- ✓ *In gestione*
- ✓ *Scaduto*

Le azioni da intraprendere per la risoluzione del ticket possono essere:

- ✓ *un appuntamento*
Una volta preso l'appuntamento, il ticket automaticamente passerà in stato IN GESTIONE
- ✓ *una chiamata telefonica*
Una volta fissata la chiamata, il ticket automaticamente passerà in stato IN GESTIONE
- ✓ *un MDC (Vedi manuale GESTIONE MDC).*
Una volta aperto l'MDC, il ticket automaticamente passerà in stato IN GESTIONE
- ✓ *una attività interna*

Dopo aver selezionato l'azione da fare, nel riquadro evidenziato in figura, compare il link per portare a termine l'azione selezionata.

Scheda Ticket					
Cliente	YUSSFONE	P.IVA	12345678910	ID Pratica	
Tipo Prodotto	VOCE	Tipo	ERRATA FATTURAZIONE	Aperto da	Amministratore
ID	74	Assegnato a	GMolmi	Stato	APERTO
Inizio Scadenza	12-12-2014	Fine Scadenza	21-12-2014	Cosa fare	Chiamata Telefonica Nuova Chiamata
Note	TESTO VISUALIZZATO NELLA MAIL INVIATA DAL SISTEMA.				

Nelle Schede, possiamo inserire anche delle note sia in fase di apertura del Ticket sia successivamente.

Dopo l'inserimento, il sistema permette uno scambio di messaggi tra chi ha aperto il ticket e chi lo ha in gestione al fine di velocizzare la risoluzione dello stesso.

Scheda Ticket					
Cliente	YUSSFONE	P.IVA	12345678910	ID Pratica	
Tipo Prodotto	VOCE	Tipo	ERRATA FATTURAZIONE	Aperto da	Amministratore
ID	66	Assegnato a	Amministratore	Stato	APERTO
Inizio Scadenza	04-12-2014	Fine Scadenza	18-12-2014	Cosa fare	Appuntamento Nuovo Appuntamento
Note					
Note Chiusura					

[modifica](#) [cancella](#)

Aggiornamenti

Nuovo

Codice Sorgente

Font

TESTO VISUALIZZATO NELLA MAIL INVIATA DAL SISTEMA

body p

[invia](#)

Ogni volta che viene inviato un messaggio, esso viene salvato nella Scheda del Ticket.

Inoltre l'interlocutore (chi ha aperto il ticket o chi lo ha in gestione), riceverà una mail con il testo del messaggio ad ogni aggiornamento delle note.

Aggiornamento Ticket

CRM Demo [crm@yussfone-crm.com]

A: segreteria@webyuss.com

Mittente: Amministratore

Data: 12/12/2014 13:56

Cliente: YUSSFONE

ID Ticket: 66

TESTO VISUALIZZATO NELLA MAIL INVIATA DAL SISTEMA


AVVERTENZE AI SENSI DEL DLGS 196/2003

Il presente messaggio ti è stato inviato attraverso il sistema CRM Yussfone di Agenzia Demo - Vodafone Business Partner. Le informazioni contenute in questo messaggio di posta elettronica e/o nel/i file/s allegato/i, sono da considerarsi strettamente riservate. Il loro utilizzo è consentito esclusivamente al destinatario del messaggio, per le finalità indicate nel messaggio stesso. Qualora riceveste questo messaggio senza esserne il destinatario, Vi preghiamo cortesemente di darcene notizia via e-mail e di procedere alla distruzione del messaggio stesso, cancellandolo dal Vostro sistema; costituisce comportamento contrario ai principi dettati dal Dlgs. 196/2003 trattenere il messaggio stesso, divulgarlo anche in parte, distribuirlo ad altri soggetti, copiarlo, od utilizzarlo per finalità diverse. Un corretto comportamento da parte di tutti contribuirà a realizzare una società più civile. Grazie

All'apertura del Ticket, in automatico il sistema invia una mail all'agente assegnato. diversamente al o agli utenti amministratori di ticket.

Nuovo Ticket ERRATA FATTURAZIONE

CRM Demo [crm@yussfone-crm.com]

A: silvia@yussfone.com  **Email Agente Assegnato**

Cliente: YUSSFONE

Tipo: ERRATA FATTURAZIONE

Aperto da:: Amministratore

Note::

TESTO VISUALIZZATO NELLA MAIL INVIATA DAL SISTEMA.

AVVERTENZE AI SENSI DEL DLGS 196/2003

Il presente messaggio ti è stato inviato attraverso il sistema CRM Yussfone di Agenzia Demo - Vodafone Business Partner. Le informazioni contenute in questo messaggio di posta elettronica e/o nel/i file/s allegato/i, sono da considerarsi strettamente riservate. Il loro utilizzo è consentito esclusivamente al destinatario del messaggio, per le finalità indicate nel messaggio stesso. Qualora riceveste questo messaggio senza esserne il destinatario, Vi preghiamo cortesemente di darcene notizia via e-mail e di procedere alla distruzione del messaggio stesso, cancellandolo dal Vostro sistema; costituisce comportamento contrario ai principi dettati dal Dlgs. 196/2003 trattenere il messaggio stesso, divulgarlo anche in parte, distribuirlo ad altri soggetti, copiarlo, od utilizzarlo per finalità diverse. Un corretto comportamento da parte di tutti contribuirà a realizzare una società più civile. Grazie

