

Guida Assistenza

Passaggi per la creazione dell'assistenza sul CRM

- Accedere al modulo Assistenza
- Entrare su «Nuovo Assistenza»
- Compilare i campi :
 - Stato
 - SubStato
 - Priorità
 - Tipo
 - Nome azienda
 - Contatto «facoltativo»
 - Tipo di intervento
 - Luogo intervento «se popolato verrà mostrato il campo sul rapportino già popolato»
 - Oggetto
 - Descrizione
 - Preventivi e Ordini «facoltativo, permette di relazionare il ticket con il modulo di Preventivi e Ordini»
 - Fascia oraria ed ora di appuntamento
 - Assegnato a «campo necessario per mostrare il ticket all'utente che dovrà gestire il ticket di assistenza sul campo»
 - Agenti

CREA

SALVA ANNULLA

INFORMAZIONI

Numero:*
Stato: Aperto
Tipo: Assistenza Telefonica
Tipo di Intervento: Visita Programmata, Intervento a carico del cliente, Intervento in Garanzia, Manutenzione, Intervento per Avviamento, Verifica
Priorità: Basso
Sub stato: Assegnato
Nome azienda:*
Contatto:*
Luogo intervento:
Oggetto:*
Descrizione:
Path: p
Allegati: Save Record to upload files.
Fascia Oraria contatto cliente:
Appuntamento:
Assegnato a: Administrator
Preventivi e Ordini:
Alle:
AGENTI
Agente:
Responsabile Tecnico:
Responsabile Commerciale:
SALVA ANNULLA

© Potenziato da SuiteCRM © Basato su SugarCRM Tempo di risposta del server: 0.05 secondi. TORNA ALL'INIZIO

Dopo la creazione del ticket, l'utente assegnato potrà trovarlo facilmente all'interno della piattaforma "assistenza.fitavatrading.com", utilizzando le proprie credenziali di accesso al CRM.

Da questa piattaforma, sarà in grado di visualizzare un resoconto dettagliato dei propri ticket in base al loro stato attuale.

The screenshot displays the FITAVA CRM interface. On the left is a dark sidebar with the FITAVA logo and navigation links for 'Administrator', 'Ticket', and 'LogOut'. The main content area is titled 'Ticket' and features a dropdown menu for 'Seleziona categoria ticket' with options: 'Assegnato' (highlighted), 'In Lavorazione', and 'Chiusi (Modificabili)'. Below this is a search bar labeled 'Cerca:'. A table with columns 'Ticket', 'Tipo di assistenza', 'Data e Orario Appuntamento', 'Oggetto', 'Descrizione', 'Azienda', and 'Record CRM' is shown, containing the text 'Nessun ticket'. At the bottom, it says 'Nessun risultato' and includes pagination buttons: 'Prima', 'Prec.', 'Succ.', and 'Ultima'. A footer at the bottom reads 'Copyright © Brain Computing S.p.A. All rights reserved.'

Qui, l'utente avrà accesso a un resoconto completo delle informazioni relative al ticket, con la comodità di poterlo visualizzare direttamente all'interno del CRM

Cliccando su un singolo ticket, sarà possibile prendere in carico l'incarico e compilare il rapporto finale in modo efficiente e rapido

Administrator

Ticket

LogOut

Seleziona categoria ticket

Lista ticket In Lavorazione

Cerca:

Ticket	Tipo di assistenza	Data e Orario Appuntamento	Oggetto	Descrizione	Azienda	Record CRM
17	Richiesta Assistenza	14/11/2022 11:00:00	Test Assistenza 3			Vai al CRM

Trovati 1 ticket

Prima Prec. Succ. Ultima

Copyright © Brain Computing S.p.A. All rights reserved.

Administrator

Ticket

LogOut

Ticket

Test Assistenza 3

< Indietro

Fine lavorazione

Annulla Presa

Assistenza n° 17

Descrizione

Copyright © Brain Computing S.p.A. All rights reserved.

Il rapportino contiene tutte le informazioni necessarie per completare il ticket di assistenza. Consente di indicare tutti gli operatori coinvolti nell'assistenza, specificando l'orario di inizio e le eventuali pause, permettendo così di calcolare con precisione il tempo di lavoro totale. Inoltre, offre la possibilità di ottenere le firme sia dell'operatore che del cliente. Nel caso il cliente non sia presente, può firmare in modo remoto.

È anche possibile specificare chi riceverà il rapportino via email una volta completato. Prima di chiudere il ticket, sarà necessario visionare il PDF generato per validarne il contenuto prima di inserirlo nella blockchain

The screenshot displays the 'Ticket Assistance 3' interface with a sidebar on the left containing 'Ticket' and 'Logins' options. The main content area is titled 'Ticket Assistance 3' and features a 'Dati Lavorazione' (Work Data) form on the right. The form includes the following sections:

- Problema:** Radio buttons for 'Problema Risolto' (selected), 'Problema Non Risolto', and 'Richiesta Nuovo Intervento'.
- Data e Ora:** Fields for 'Data e Ora Inizio Lavori' and 'Data e Ora Fine Lavori', both set to 'gg/mm/aaaa'.
- Operatore:** A dropdown menu showing 'Administratore'.
- Data e Ora Inizio:** A field set to 'gg/mm/aaaa'.
- Tempo impiegato:** A dropdown menu showing 'Ora'.
- Preavviso (minuti):** A field set to '0'.
- Lunga Intervento:** A checkbox.
- Descrizione intervento:** A text area.
- Am Percorsi A/R:** A field.
- Durata Totale viaggio (h):** A field.
- Cognome Cliente:** A field.
- Nome Cliente:** A field.
- Firma Tecnico:** A text area.
- Firma Cliente:** A text area.
- Il rapporto verrà inviato alle seguenti email:** A field containing 'info@riviera.com'.
- Al rapporto verranno allegati le seguenti foto:** A note stating '(Non verranno salvate in caso di salvataggio parziale)' and '(Puoi allegare un massimo di 10 file)'.
- Buttons:** 'Salva', 'Annulla', and 'Salva e Stampa'.

The footer of the interface reads 'Copyright Riviera Computing S.p.A. - All rights reserved'.

Dopo il salvataggio, il CRM creerà un record di "dettaglio interventi" che conterrà tutte le informazioni inserite nel rapportino. Nel caso in cui manchi la firma del cliente, il sistema invierà automaticamente una notifica per richiederla in remoto.

Se tutte le informazioni sono state compilate correttamente, il sistema invierà una notifica per chiedere la validazione delle informazioni e delle firme. Una volta accettate, il sistema si occuperà di gestire l'invio del documento per la notarizzazione.

Al completamento verrà mostrato l'HASH di notarizzazione

TICKET - 166/2023 - FITAVA TRADING S.R.L. ☆

DETTAGLIO INTERVENTI

VENDITEACQUISTIASSISTENZAATTIVITÀCOLLABORAZIONEMARKETINGTUTTI

CreaRicerca...

Administrator

Crea Dettaglio Interventi

Visualizza Dettaglio Interventi

Importa

Ultima vista

TICKET - 166...

test notariz...

Configurazio...

RICAMBI ITAL...

ORDINE 1304

Nome:

Nome Gerente:

Luogo Intervento:

Descrizione Intervento:

Distanza Percorsa:

Tempo Impiegato:

Motivo Rifiuto Firma Cliente:

Motivazione no risolto:

Email Aggiuntive:

Ricambi Usati:

Documento:

Firmato dal cliente:

Firme Approvate:

Motivazione Conferma Firme:

Email di Report Inviata:

Stato Notarizzazione:

Cases:

TICKET - 166/2023 - FITAVA TRADING S.R.L.

Simone Alberto

Sede Fitava

test

0 Km

3,00

ufficiotecnico@fitavatrading.com;

No

<https://assistenza.fitavatrading.com/pdf/9f910b1d-2390-56e2-61d9-651140449cb5>

☒

☒

☐

Notarizzato

test notarizzazione 2

Assegnato a:

Cognome Gerente:

Tipo Intervento:

Stato Intervento:

Durata del viaggio:

Motivo Rifiuto Firma Tecnico:

Foto Intervento:

Firmato dal tecnico:

Firme non Approvate:

Motivazione firme non approvate:

Preventivo e Ordine:

Stato notarizzazione dettaglio:

Simone Alberto Cimino

Cimino

Intervento Tecnico

Problema Risolto

0

<https://assistenza.fitavatrading.com/9f910b1d-2390-56e2-61d9-651140449cb5/pics>

☒

☐

Hash:
0x899f512ea8cd830fe22acde243fe777101f9c8ddcb7e4e24825da55be08242

ATTIVITÀ

Oggetto

Stato

Contatto

Data Scadenza

Utente Assegnato

Nuovo Completato

Nessun risultato trovato.

CRONOLOGIA

Oggetto

Stato

Contatto

Ultima Modifica

Data Creazione

Data Scadenza

Utente Assegnato

Nuova Allegato o Allegato

Nessun risultato trovato.

SUPPORT TICKET TECNICI

SUPPORTO TECNICI ESTERNI

RICAMBI USATI

© Potenziato da SuiteCRM © Basato su SugarCRM ⚡ Tempo di risposta del server: 0.05 secondi.

TORNA ALL'INIZIO