

Assistenza Clienti
Gestione dei ticket in ambiente multi utenza

Software di CRM vTiger

Scenario

Si vuole implementare il funzionamento di un servizio di supporto tecnico per gli utenti tramite call center.

Le chiamate degli utenti raggiungono un call center che si occupa di creare le chiamate, registrare i dati anagrafici dell'utente e smistarle a due gruppi di lavoro ognuno dei quali è composto da un responsabile e da un tecnico.

Il call center deve sempre avere accesso alle chiamate anche dopo che sono state assegnate ad uno dei gruppi per poter rispondere agli utenti sullo stato delle stesse.

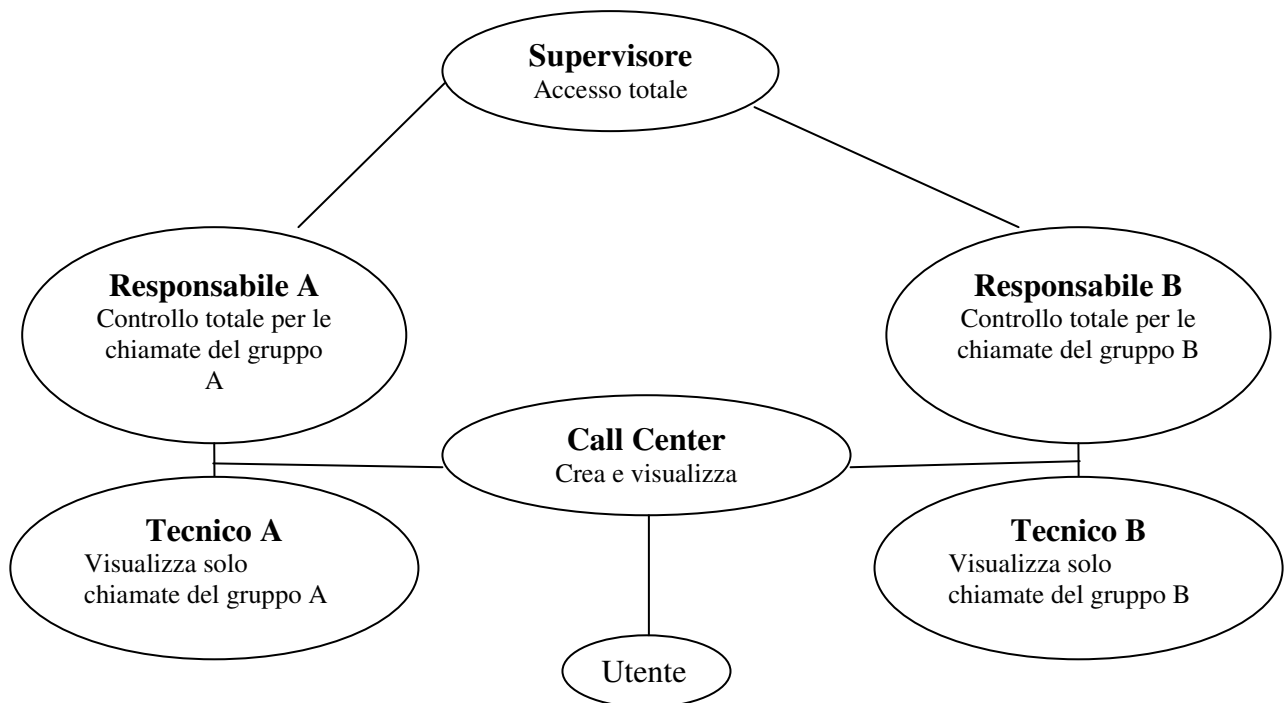
E' il tecnico a rispondere alle chiamate e deve solo visualizzarle, ma non può apportarvi modifiche..

Le chiamate assegnate ad un gruppo non devono essere visibili dall'altro gruppo.

Il responsabile può operare in modo completo sulle chiamate assegnate al suo gruppo.

Inoltre un supervisore deve avere accesso a tutto

Graficamente lo scenario si presenta così:



Il modulo di vTiger da usare per tale attività è l'*Assistenza Clienti*

Fase 1 - Creazione dei Profili

Si devono creare i profili in funzione del tipo di accesso che ogni ruolo deve avere.

- **Call Center:** deve avere accesso ai documenti del modulo *Assistenza Clienti* in *Creazione/Modifica* e *Visualizzazione*.

moduli da visualizzare		Modifica i permessi			Impostazioni di Campi e Strumenti
		Crea/Modifica	Visualizza	Elimina	
✓	Cruscotto				
✓	Contatti	✓	✓	✗	
✓	Assistenza Clienti	✓	✓	✗	

- **Tecnici:** accesso in sola lettura al modulo *Assistenza Clienti*

moduli da visualizzare		Modifica i permessi			Impostazioni di Campi e Strumenti
		Crea/Modifica	Visualizza	Elimina	
✓	Cruscotto				
✓	Contatti	✗	✓	✗	
✓	Assistenza Clienti	✗	✓	✗	

- **Responsabili:** accesso completo al modulo *Assistenza Clienti*
- **Supervisore:** accesso completo al modulo *Assistenza Clienti*

moduli da visualizzare		Modifica i permessi			Impostazioni di Campi e Strumenti
		Crea/Modifica	Visualizza	Elimina	
✓	Cruscotto				
✓	Contatti	✓	✓	✓	
✓	Assistenza Clienti	✓	✓	✓	

Fase 2 - Creazione dei Ruoli ed Organigramma

Si osservi come nel grafico precedente è possibile dare un'organizzazione gerarchica (ruoli) ai gruppi Supervisore, Responsabili e Tecnici.

Discorso a parte merita il Call Center che benché sottoposto al Supervisore si pone “a cavallo” tra i due gruppi A e B.

Si creino i ruoli associati ai rispettivi profili:

Ruolo	Profilo
Call Center	Call Center
Responsabile A	Responsabili
Responsabile B	Responsabili
Tecnico A	Tecnici
Tecnico B	Tecnici
Supervisore	Supervisore

Si crei poi la seguente struttura gerarchica



Utilizzando questa struttura si ottiene quanto segue:

Un documento creato dal Tecnico B è visibile al Responsabile B ed al Supervisore.
Non è visibile al Responsabile A ed al Call Center perché fanno parte di altri rami dell'albero.
In modo duale il discorso vale per il Tecnico A.

Un documento creato dal Call Center è visibile solo al Supervisore

Un documento creato dal Responsabile A (o B) è visibile solo al supervisore.

Nota: Tale asserzione è vera se per il modulo viene utilizzato un tipo di accesso *Privato*

Fase 3 – Accesso Condiviso

Per il modulo *Assistenza Clienti* deve essere utilizzato il livello di accesso privato

1. Regole di condivisione a livello di organizzazione		Ricalcola
Opportunita'	★ Pubblico : lettura, scrittura, creazione e cancellazione	L'utente può Pubblico : lettura, scrittura, creazione e cancellazione agli altri u
Aziende & Contatti	★ Pubblico : lettura, scrittura, creazione e cancellazione	L'utente può Pubblico : lettura, scrittura, creazione e cancellazione agli altri u
Leads	★ Pubblico : lettura, scrittura, creazione e cancellazione	L'utente può Pubblico : lettura, scrittura, creazione e cancellazione agli altri u
Calendario	★ Privato	Gli utenti non possono accedere agli altri utenti Calendario
Assistenza Clienti	★ Privato	Gli utenti non possono accedere agli altri utenti Assistenza Clienti

NOTA: Dopo aver cambiato le regole di condivisione ricordarsi di cliccare sul pulsante *Ricalcola* per applicare le nuove regole, diversamente le modifiche fatte non verranno applicate.

Fase 4 – Creazione dei gruppi

La configurazione impostata finora non permette al *Call Center* di assegnare le chiamate al gruppo A o B.

Qualunque documento creato dal *Call Center* essendo un ruolo paritetico ai ruoli *Responsabile A* e *B* e non avendo figli, resterebbe confinato ai singoli utenti che ne fanno parte.

Per poter avere un flusso documentale che segua i gruppi A e B, è possibile creare i seguenti Gruppi.

Call Center: deve contenere gli utenti che operano come Call Center

Gruppo A: deve contenere i profili *Responsabile A*, *Tecnico A* ed il gruppo *Call Center*

Gruppo B: deve contenere i profili *Responsabile B*, *Tecnico B* ed il gruppo *Call Center*

Fase 5 – Creazione dei ticket

Gli utenti che compongono il gruppo Call Center durante la creazione di un ticket devono solo decidere se assegnarlo al gruppo A o B affinché il ticket venga gestito dal *Responsabile A* e dal *Tecnico A* o dal *Responsabile B* e dal *Tecnico B*.

The screenshot shows a web form titled "Ticket Informazioni". At the top right, there are two buttons: "Salva" (green) and "Annulla" (yellow). Below the title bar is a section titled "Informazioni Ticket". The "Assegnato a" field is highlighted with a red box. It contains two radio buttons: "Utente" (unselected) and "Gruppo" (selected). Below the radio buttons is a dropdown menu currently showing "Gruppo A". Other fields in the form include "Priorita`" (set to "Alto"), "Importanza" (set to "Critica"), and "Categoria" (set to "Informazioni"). At the bottom, there is a text input field containing "Via tal Dei tali" and a label "*Titolo" below it.