

GUIDA ALLA GESTIONE DEI TICKET

REV. 1

guida_gestione_tck_rev1.doc - 1 di 9

INTRODUZIONE

Dopo aver utilizzato internamente per alcuni anni il nostro software di Ticketing, abbiamo deciso di metterlo a disposizione a tutti i nostri Partner.

Crediamo che l'utilizzo di questo strumento, completamente realizzato dal nostro staff, faciliti il lavoro di tutti, garantendo una gestione efficace ed efficiente dei guasti e di ogni segnalazione in genere.

Perché utilizzare il Ticket invece che un messaggio di posta elettronica o una telefonata?

- E' possibile aprire il ticket direttamente dal Pannello Web, quindi la sua apertura e gestione è disponibile in qualsiasi momento e da qualsiasi postazione connessa ad Internet.
- Per ogni segnalazione, sia per noi che per i nostri Partner è immediato individuare il Cliente Finale e la relativa problematica.
- All'apertura di ogni Ticket è possibile indicare alcune informazioni preliminari che consentono di velocizzare la gestione della segnalazione.
- E' possibile interagire dinamicamente con ogni Ticket (aggiungere note e/o file in qualsiasi momento)
- Il Partner riceve ogni aggiornamento del Ticket in tempo reale attraverso un messaggio di posta elettronica
- Ogni interazione (apertura / aggiornamento) viene loggata da sistema con tempi certi.
- E' possibile aprire la gestione via web del ticket, senza necessità di loggarsi dal pannello, direttamente dalla mail ricevuta.

Questo breve manuale illustra come aprire / gestire i Ticket attraverso il Pannello Web.

Per qualsiasi chiarimento in merito all'utilizzo di questo nuovo strumento ti invitiamo a contattare il nostro Staff.

DA DOVE SI GESTISCONO I TICKET

La gestione del TICKET si trova sotto il menu CLIENTI del Pannello Web:




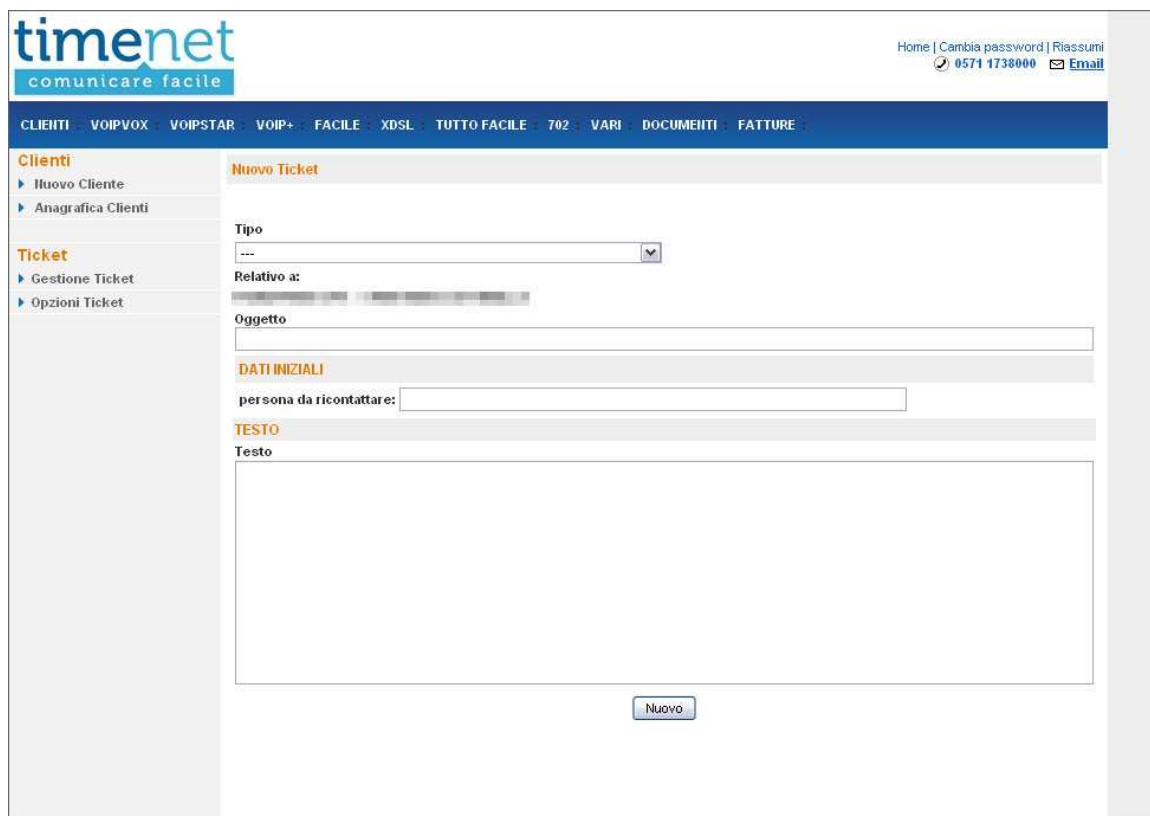
Con:

1. **Gestione Ticket:** è possibile controllare lo stato e/o aggiornare un Ticket precedentemente inserito
2. **Opzioni Ticket:** è possibile indicare l'indirizzo di posta elettronica su cui ricevere tutti gli aggiornamenti in tempo reale sullo stato dei Ticket (cambio stato, inserimento nuovo commento, chiusura, etc...)

COME SI APRE UN TICKET

E' possibile aprire un Ticket dall'ANAGRAFICA CLIENTE:

1. Cercare il Cliente Finale per il quale si vuole aprire un Ticket **tramite ANAGRAFICA CLIENTI**
2. Cliccare su: 
3. Aprire la scheda dettaglio del Cliente Finale
4. Cliccare su **NUOVO TICKET**
5. Si aprirà la schermata del nuovo Ticket associato al Cliente Finale precedentemente selezionato:




The screenshot displays the 'timenet' web application interface. At the top left is the logo 'timenet comunicare facile'. On the top right, there are links for 'Home', 'Cambia password', and 'Riassumi', along with a phone icon and the number '0571 1738000' and an 'Email' icon. A dark blue navigation bar contains the following menu items: CLIENTI, VOIPVOX, VOIPSTAR, VOIP+, FACILE, XDSL, TUTTO FACILE, 702, VARI, DOCUMENTI, and FATTURE. The main content area is divided into two columns. The left column has a sidebar with 'Clienti' (containing 'Nuovo Cliente' and 'Anagrafica Clienti') and 'Ticket' (containing 'Gestione Ticket' and 'Opzioni Ticket'). The right column is titled 'Nuovo Ticket' and contains the following form fields: 'Tipo' (a dropdown menu), 'Relativo a:' (a text field), 'Oggetto' (a text field), 'DATI INIZIALI' (a section header), 'persona da ricontattare:' (a text field), 'TESTO' (a section header), and 'Testo' (a large text area). At the bottom center of the form is a 'Nuovo' button.

6. Dal **menù a tendina TIPO** selezionare la tipologia del problema da segnalare, scegliendo tra:
 1. TICKET XDSL
 2. TICKET VOIP
 3. TICKET CPS-CS
 4. TICKET FAXFACILE
 5. TICKET GENERICO
7. In base alla tipologia scelta, saranno richiesti **DATI INIZIALI** inerenti alla segnalazione.
8. Indicare la **PERSONA DA CONTATTARE**, inserendo un numero di telefono diretto (meglio se cellulare).
9. Inserire il **TESTO** della segnalazione.
10. Inserire (eventualmente) un **FILE** (ad esempio: uno screenshot, un tracciato SIP, etc..).
11. Inseriti tutti i dati, cliccare su **NUOVO** per inserire il Ticket.

E' importante ricordate che **le informazioni una volta inserite NON sono modificabili**, potrà ovviamente essere aggiunta una nuova nota attraverso la GESTIONE TICKET (vedi successivi paragrafi)

ESEMPIO PER TICKET xDSL



[Home](#) | [Cambia password](#) | [Riassumi](#)
 ☎ 0571 1738000 ✉ [Email](#)

CLIENTI · VOIPVOX · VOIPSTAR · VOIP+ · FACILE · XDSL · TUTTO FACILE · 702 · VARI · DOCUMENTI · FATTURE

Clienti

- ▶ Nuovo Cliente
- ▶ Anagrafica Clienti

Ticket

- ▶ Gestione Ticket
- ▶ Opzioni Ticket

Nuovo Ticket

Tipo

Relativo a:

Oggetto

DATI INIZIALI

Problematica:

Contratto:
Selezionare il contratto e la sede di installazione relativa al problema in oggetto.
 (funziona dopo aver selezionato il campo "relativo a")

Stato linea:

Marca e modello router:

Portante / DCE:
Indicare lo stato della portante per le ADSL o della DCE per le HDSL

router abilitato al ping?:
Indicare se il router è pingabile dall'esterno, ignorare la richiesta se l'ip è dinamico.

router spento per 5 minuti?:
Indicare se è stato tenuto spento il router per 5 minuti.

esito "ping 151.1.1.1":

esito "ping www.google.it":

persona da ricontattare:

TESTO

Testo

timenet srl via g. di vittoria, 8 zona ind. terrafino - Empoli (FI) - tel 0571 1738000 fax 0571 944800
 p.i. 04733650487 - rea 0475182 - registro imprese fi 246110/1996 - capitale sociale € 10.400,00 i.v. - iscrizione roo nr. 9148
 carta dei servizi - condizioni contrattuali - trasparenza tariffaria - PEC: timenet@certiposte.net - Job Info

ESEMPIO PER TICKET VOIP

timenet
comunicare facile

Home | Cambia password | Riassumi
0571 1738000 Email

CLIENTI : VOIPVOX : VOIPSTAR : VOIP+ : FACILE : XDSL : TUTTO FACILE : 702 : VARI : DOCUMENTI : FATTURE :

Clienti
▶ Nuovo Cliente
▶ Anagrafica Clienti

Ticket
▶ Gestione Ticket
▶ Opzioni Ticket

Nuovo Ticket

Tipo
TICKET VOIP

Relativo a:

Oggetto

DATI INIZIALI

modello e marca apparato VoIP:

modello e marca router o firewall:

Numero chiamante:

Numero chiamato:

persona da ricontattare:

TESTO

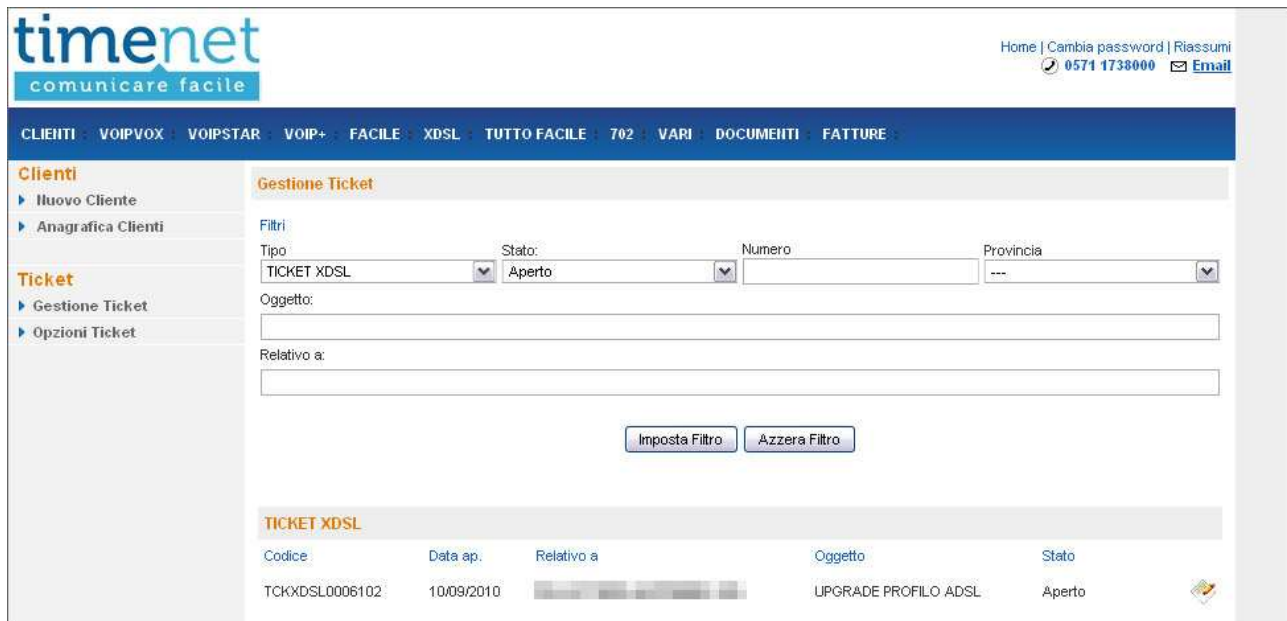
Testo

Nuovo

timenet srl via g. di vittoria, 8 zona ind. terrafino - Empoli (FI) - tel 0571 1738000 fax 0571 944800
p.i. 04733650487 - rea 0475182 - registro imprese fi 246110/1996 - capitale sociale € 10.400,00 i.v. - iscrizione roc nr. 9148
carta dei servizi - condizioni contrattuali - trasparenza tariffaria - PEC: timenet@certiposta.net - Job Info

COME SI GESTISCE UN TICKET

Sotto il menu CLIENTI del pannello, selezionando la voce di menù **GESTIONE TICKET** apparirà la seguente schermata:



Clienti

- ▶ Nuovo Cliente
- ▶ Anagrafica Clienti

Ticket

- ▶ Gestione Ticket
- ▶ Opzioni Ticket

Gestione Ticket

Filtri

Tipo: TICKET XDSL Stato: Aperto Numero: Provincia: ---

Oggetto:

Relativo a:

Imposta Filtro Azzerata Filtro

TICKET XDSL

| Codice | Data ap. | Relativo a | Oggetto | Stato |
|----------------|------------|------------|----------------------|--------|
| TCKXDSL0006102 | 10/09/2010 | | UPGRADE PROFILO ADSL | Aperto |

Utilizzando i **VARI FILTRI** (Tipo, Stato, Numero, Provincia, Oggetto, Relativo a) sarà possibile ricercare i ticket precedentemente aperti.

Non inserendo nessun parametro verranno visualizzati tutti i Ticket (Aperti).

Cliccando sul simbolo:



Si accederà al dettaglio del Ticket, con tutti i dati storici. **Sarà quindi possibile aggiungere un NUOVO TESTO o un NUOVO FILE.**

E' possibile gestire i ticket anche cliccando sul link contenuto nella mail automatica generata dal sistema senza dover accedere dal pannello.

Dal 13/04/2011 è possibile rispondere ai ticket anche direttamente per email, facendo un semplice REPLY al messaggio di posta elettronica che ti viene inviato dai nostri sistemi.

Come per il primo inserimenti, è necessario tenere presente che **le informazioni una volta inserite NON sono modificabili.**

Dal 27/04/11 è stato esteso l'uso dei Ticket anche ai Clienti Finali (di Timenet e dei Business Partner, sono ovviamente esclusi gli Utenti Finale dei nostro Wholesaler), **seguendo queste semplici regole:**

1. Non consentiremo all'Utente Finale l'apertura dei Ticket, che continueranno ad essere aperti solo dal Partner o da Timenet.
2. Di default tutti i ticket NON saranno visibili all'Utente Finale, Timenet deciderà se rendere visibile un Ticket al Cliente Finale.
3. Il Partner e Timenet potranno, a proprio giudizio, scegliere se rendere visibile o meno all'Utente Finale un'interazione al Ticket, facendo attenzione al fatto che:
 - tutte le interazioni effettuate per email NON saranno visibili all'Utente Finale;
 - per creare un'interazione visibile all'Utente Finale si dovrà utilizzare il form Web dove abbiamo predisposto un flag da associare all'interazione (visibile al CLIENTE FINALE).
4. Ovviamente, se un Ticket NON è visibile all'Utente Finale non lo possono essere neppure le relative interazioni.
5. L'Utente Finale potrà rispondere ai Ticket solo per email, le sue interazioni saranno ovviamente sempre inserite all'interno del Ticket e saranno quindi sempre trasmesse per conoscenza al Partner e a Timenet.