

Manuale operativo Hel Desk CSF

Sommario

Introduzione	2
Accesso al gestionale.....	3
Help Desk Primo Livello	4
Ricerca cliente	4
Inserimento richiesta assistenza	5
Help Desk Secondo Livello.....	9
Gestione elenco Richieste	10
Dettaglio Richiesta.....	11
Modifica dati richiesta	13
Presa in carico.....	16
Chiusura richiesta	16
Ricerca cliente	17
Inserimento Richiesta.....	18

Introduzione

Il manuale illustra le modalità di utilizzo del gestionale dell'Help Desk suddiviso per area di appartenenza.

La filosofia della nuova gestione dell'Help Desk prevede l'esistenza di due livelli, ogni operatore avrà abilitate le funzionalità in base al livello di appartenenza.

I livelli sono suddivisi in:

- Help Desk Primo Livello: risponde alle chiamate telefoniche una volta acquisite le necessità del cliente apre una richiesta di assistenza per i tecnici del secondo livello
- Help Desk Secondo Livello: consulta e gestisce la coda delle richieste inserite dal primo livello

Gli operatori appartenenti al secondo livello potranno comunque inserire le richieste pervenute a loro direttamente (chiamata diretta, email) tramite apposita area dedicata.

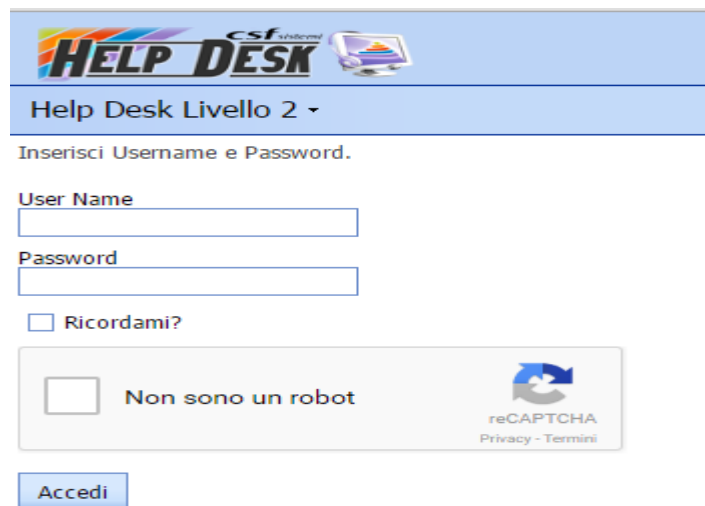
Accesso al gestionale

L'accesso al sistema è comune a tutti indipendentemente dall'area di appartenenza.

Per utilizzare il gestionale è necessario avviare un browser e accedere all'indirizzo:

<http://helpdesk.csfsistemi.it>

Inserire il proprio Username e la Password; spuntare la casella "Non sono un robot" ed eventualmente rispondere alla domanda posta. Se la verifica è andata a buon fine la casella di spunta diventerà verde. Successivamente premere sul pulsante "Accedi" per effettuare l'accesso al sistema

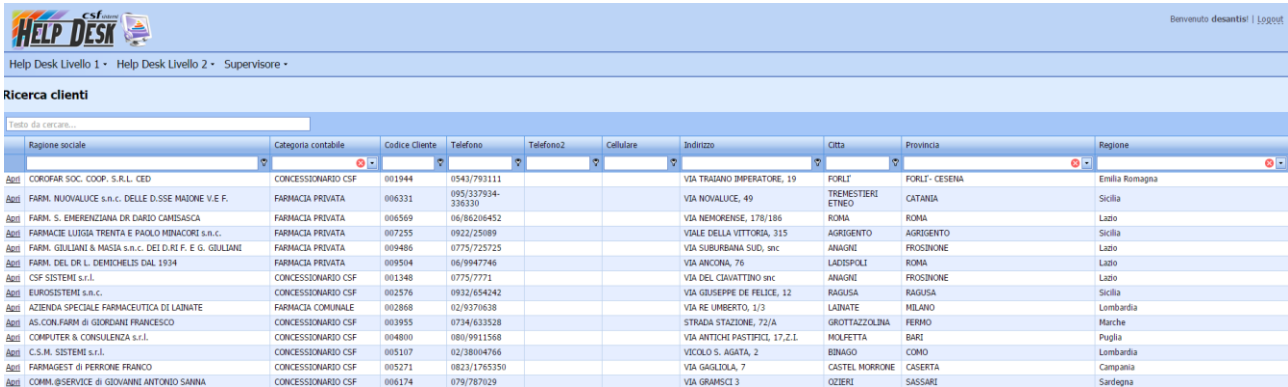


The screenshot shows the login interface for the Help Desk system. At the top, there is a header with the CSF logo and the text "HELP DESK". Below the header, it says "Help Desk Livello 2". The main content area contains the following elements:

- The instruction "Inserisci Username e Password."
- A "User Name" label followed by a text input field.
- A "Password" label followed by a text input field.
- A checkbox labeled "Ricordami?".
- A reCAPTCHA widget with the text "Non sono un robot" and a checkbox. To the right of the widget is the reCAPTCHA logo and the text "reCAPTCHA Privacy - Termini".
- A blue button labeled "Accedi" at the bottom.

Help Desk Primo Livello

Una volta effettuato l'accesso, gli utenti dell'Help Desk di primo livello sono indirizzati automaticamente nella pagina di ricerca del cliente.

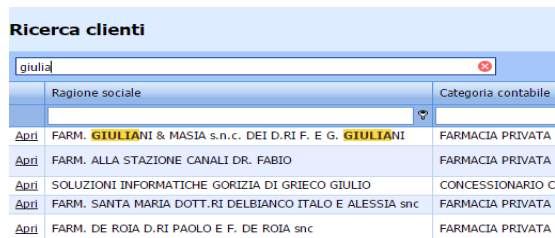


Ragione sociale	Categoria contabile	Codice Cliente	Telefono	Telefono2	Cellulare	Indirizzo	Città	Provincia	Regione
COFOFAR SOC. COOP. S.R.L. CED	CONCESSIONARIO CSF	001944	0543/793111			VIA TRIANO IMPERATORE, 19	FORLÌ	FORLÌ - CESENA	Emilia Romagna
FARM. NUOVALUCE s.n.c. DELLE DISSE MAIONE V.E.F.	FARMACIA PRIVATA	006331	095/337934-339330			VIA NOVALUCE, 49	TREMESTIERI ETNEO	CATANZA	Sicilia
FARM. S. EMERENZIANA DR DARIO CAMISASCA	FARMACIA PRIVATA	006569	06/86206492			VIA NEMORENSE, 178/186	ROMA	ROMA	Lazio
FARMACIE LUGIA TRENTA E PAOLO MINACORI s.n.c.	FARMACIA PRIVATA	007255	0922/25089			VIALE DELLA VITTORIA, 315	AGRIGENTO	AGRIGENTO	Sicilia
FARM. GIULIANI & MASIA s.n.c. DEI D.R.I.F. E G. GIULIANI	FARMACIA PRIVATA	009486	0775/725725			VIA SUBURBANA SUD, snc	ANAGNI	FROSINONE	Lazio
FARM. DEL DR. L. DEMICHELIS DAL 1934	FARMACIA PRIVATA	009504	06/9947746			VIA ANCONA, 76	LADISPOLI	ROMA	Lazio
CSF SISTEMI s.r.l.	CONCESSIONARIO CSF	001348	0775/7771			VIA DEL CLAVATTINO snc	ANAGNI	FROSINONE	Lazio
EUROSISTEMI s.n.c.	CONCESSIONARIO CSF	002576	0932/654242			VIA GIUSEPPE DE FELICE, 12	RAGUSA	RAGUSA	Sicilia
AZIENDA SPECIALE FARMACEUTICA DI LAIATE	FARMACIA COMUNALE	002868	02/9370638			VIA RE UMBERTO, 1/3	LAIATE	MILANO	Lombardia
AS. CON.FARM. di GIOVANNI FRANCESCO	CONCESSIONARIO CSF	003955	0734/633528			STRADA STAZIONE, 72/A	GROTTAZZOLINA	FERMO	Marche
COMPUTER & CONSULENZA s.r.l.	CONCESSIONARIO CSF	004800	080/9911568			VIA ANTICHI PASTIFICI, 17.Z.I.	MOLFETTA	BARI	Puglia
C.S.M. SISTEMI s.r.l.	CONCESSIONARIO CSF	005107	02/38094786			VICOLO S. AGATA, 2	BRNAGO	COMO	Lombardia
FARMAGEST di PERRONE FRANCO	CONCESSIONARIO CSF	005271	0823/1765350			VIA GALLERIA, 7	CASTEL MORRONE	CASERTA	Campania
COMM. @SERVICE di GIOVANNI ANTONIO SAMINA	CONCESSIONARIO CSF	006174	079/787029			VIA GRAMSCI 3	CEPERI	SASSARI	Sardegna

Ricerca cliente

Per ricercare un cliente è possibile:

- Utilizzare il campo di ricerca "Testo da cercare", il quale ricerca il testo digitato in tutte le colonne visibili in griglia e saranno evidenziato in giallo



Ragione sociale	Categoria contabile
FARM. GIULIANI & MASIA s.n.c. DEI D.R.I.F. E G. GIULIANI	FARMACIA PRIVATA
FARM. ALLA STAZIONE CANALI DR. FABIO	FARMACIA PRIVATA
SOLUZIONI INFORMATICHE GORIZIA DI GRIECO GIULIO	CONCESSIONARIO C
FARM. SANTA MARIA DOTT.RI DELBIANCO ITALO E ALESSIA snc	FARMACIA PRIVATA
FARM. DE ROIA D.RI PAOLO E F. DE ROIA snc	FARMACIA PRIVATA

- Utilizzare i filtri sotto le intestazione delle colonne

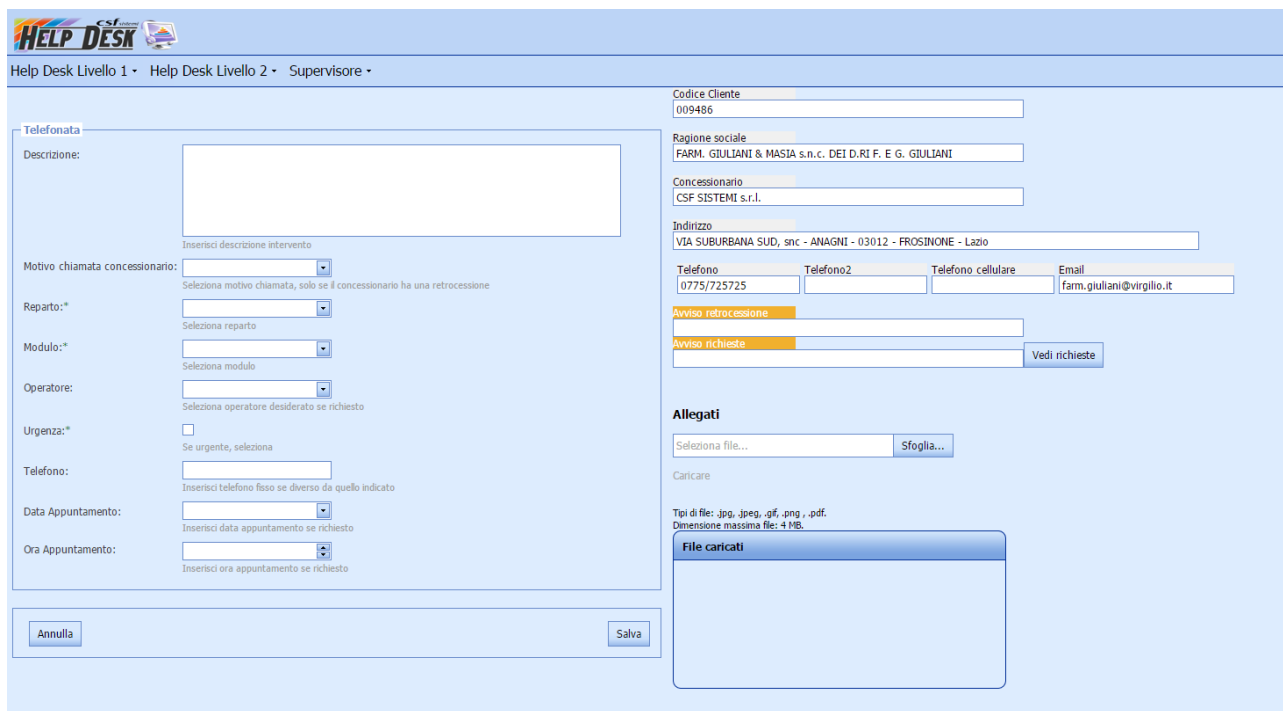


Ragione sociale	Categoria contabile	C
FARM. GIULIANI & MASIA s.n.c. DEI D.R.I.F. E G. GIULIANI	FARMACIA PRIVATA	0
FARM. COMUNALE GENZANO 1 DR SANDRO GIULIANI	FARMACIA COMUNALE	0
FARM. GIULIANI & MASIA s.n.c. DEI D.R.I.F. E G. GIULIANI	FARMACIA PRIVATA	0
FARM. GIULIANI DR VINCENZO GIULIANI	FARMACIA PRIVATA	0
DR NICOLA PIO MARIA GIULIANI	CLIENTE GENERICO	0
GIULIANI ALEXANDRA	CLIENTE GENERICO	0
EFFE GI s.a.s. di NICOLA PIO MARIA GIULIANI	CLIENTE GENERICO	0
GIULIANI DR ALBERTO STUDIO MEDICO VETERINARIO	STUDIO MEDICO PRIVATO	0

- Utilizzare le due modalità in modo combinato

Inserimento richiesta assistenza

Una volta individuato il cliente verrà visualizzata la pagina di inserimento della richiesta di assistenza.



The screenshot shows the 'HELP DESK' interface with the following sections:

- Header:** 'Help Desk Livello 1 - Help Desk Livello 2 - Supervisore -'
- Left Panel (Form fields):**
 - Telefonata:** Description field.
 - Motivo chiamata concessionario:** Dropdown menu.
 - Reparto*:** Dropdown menu.
 - Modulo*:** Dropdown menu.
 - Operatore:** Dropdown menu.
 - Urgenza*:** Check box.
 - Telefono:** Text field.
 - Data Appuntamento:** Date dropdown.
 - Ora Appuntamento:** Time dropdown.
- Right Panel (Client Information):**
 - Codice Cliente:** 009486
 - Ragione sociale:** FARM. GIULIANI & MASIA s.n.c. DEI D.RI F. E G. GIULIANI
 - Concessionario:** CSF SISTEMI s.r.l.
 - Indirizzo:** VIA SUBURBANA SUD, snc - ANAGNI - 03012 - FROSINONE - Lazio
 - Telefono:** 0775/725725
 - Telefono2:** (empty)
 - Telefono cellulare:** (empty)
 - Email:** farm.giuliani@virgilio.it
- Avvisi (Notifications):**
 - Avviso retrocessione:** (empty)
 - Avviso richieste:** (empty) with a 'Vedi richieste' button.
- Allegati (Attachments):**
 - File selection button: 'Seleziona file...'
 - View button: 'Sfolla...'
 - File types: .jpg, .jpeg, .png, .gif, .pdf
 - Max file size: 4 MB
 - File caricati:** (empty list)
- Buttons:** 'Annulla' and 'Salva' at the bottom.

Nella parte sinistra sono presenti i campi da completare necessari all'apertura di una richiesta mentre nella parte destra sono visibili le informazioni anagrafiche del cliente e una sezione per caricare eventuali allegati.

Inoltre sono visualizzati degli avvisi:

- Avviso retrocessione: se al concessionario del cliente spetta una competenza
- Avviso Richieste: se per il cliente sono presenti delle richieste di assistenza ancora aperte

Tramite il pulsante "Vedi Richieste" è visualizzata una finestra con tutte le richieste di assistenza aperte per il cliente ordinate dalla più recente.

Richieste del cliente											
	Id Richiesta	Ragione sociale	Modulo	Reparto	Operatore	Descrizione	Urgenza	Sato Richiesta	Data Appuntamento	Data Inserimento	Data ultimo sollecito
<input type="button" value="Sollecita"/>	395	FARM. GIULIANI & MAS...	Altro	Assistenza	CAMPOLI - Alessandro Campoli	prova inserimento richie...	<input checked="" type="checkbox"/>	Chiusa		27/04/2016 10:09:54	
<input type="button" value="Sollecita"/>	392	FARM. GIULIANI & MAS...	Fatture scandezario	Assistenza	DESANTIS - Daniele De Santis	PROVA TELEFONATA	<input type="checkbox"/>	Chiusa		27/04/2016 09:58:03	

Il pulsante “Sollecita” permette di sollecitare eventuali richieste già inserite nel gestionale; i solleciti saranno visibili all’ Help Desk di Secondo Livello.

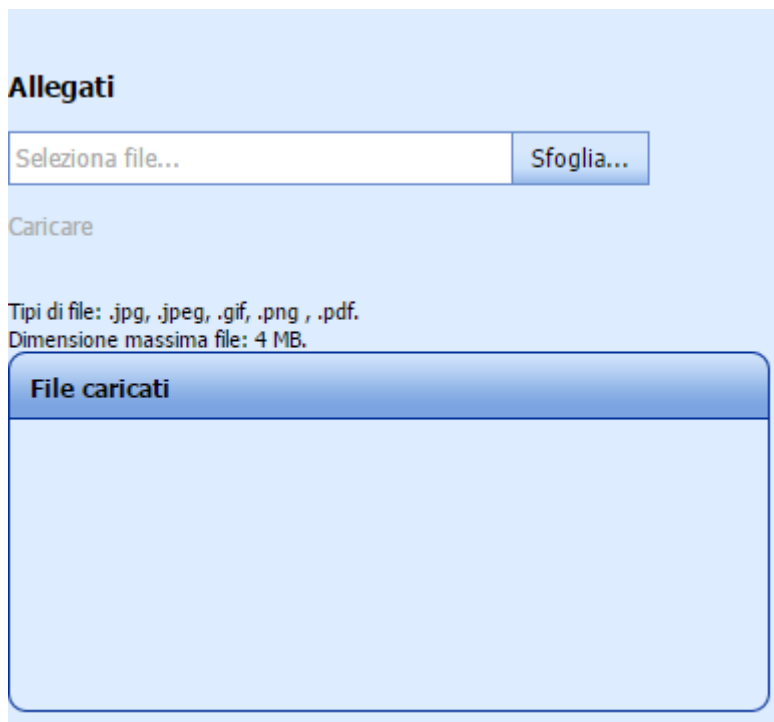
I campi da compilare per aprire una richiesta sono:

- Descrizione: descrizione della richiesta del cliente
- Motivo chiamata concessionario: se è presente l’avviso di retrocessione è obbligatorio inserire il motivo della chiamata diretta verso CSF e non verso il concessionario
- Reparto: reparto di competenza della richiesta
- Modulo: modulo operativo della richiesta
- Operatore: operatore desiderato dal cliente solo se richiesto
- Urgenza: se la richiesta ha carattere di urgenza
- Telefono fisso: telefono fisso se diverso da quello presente in anagrafica
- Data Appuntamento: data di appuntamento in cui si vuole essere ricontattati dall’assistenza solo se richiesto
- Ora Appuntamento: data di appuntamento in cui si vuole essere ricontattati dall’assistenza solo se richiesto

I campi obbligatori sono:

- Descrizione
- Reparto
- Modulo
- Motivo chiamata concessionario (solo se presente l’avviso)

Per inserire degli allegati alla richiesta di assistenza utilizzare l'apposita sezione:



Allegati

Seleziona file...

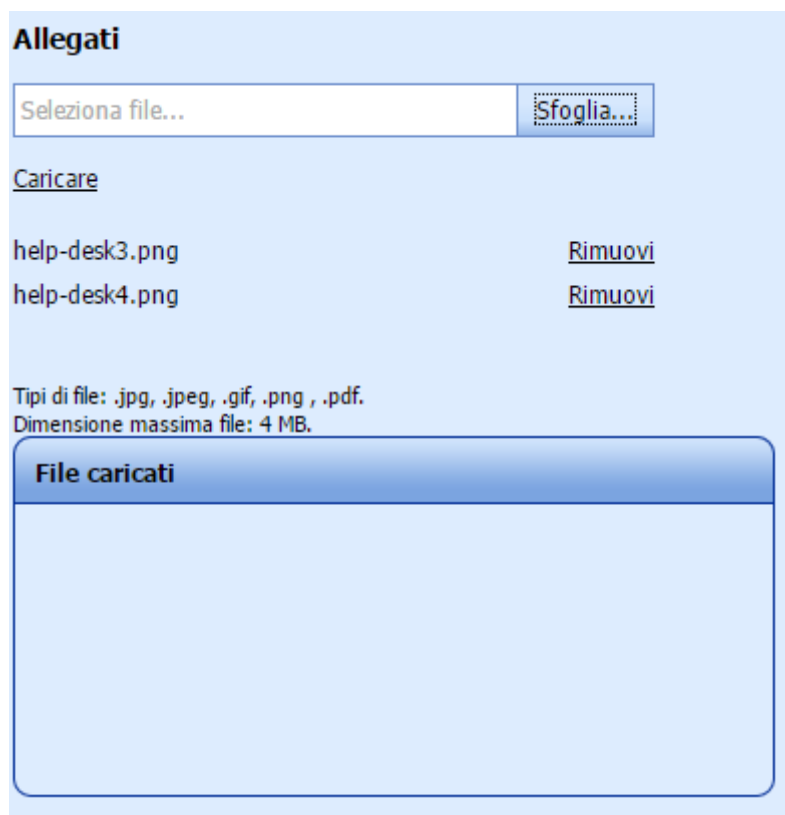
Caricare

Tipi di file: .jpg, .jpeg, .gif, .png, .pdf.
Dimensione massima file: 4 MB.

File caricati

(Empty list area)

Premere il pulsante "Sfoggia" per scegliere uno o più file. E' possibile allegare le seguenti estensioni di file: .jpg, .jpeg, .gif, .png, .pdf con dimensione massima di 4 MB per file. Una volta selezionati premere sul pulsante "Carica" se si intende confermare l'operazione oppure "Rimuovi" per non allegare il file



Allegati

Seleziona file...

Caricare

help-desk3.png	Rimuovi
help-desk4.png	Rimuovi

Tipi di file: .jpg, .jpeg, .gif, .png, .pdf.
Dimensione massima file: 4 MB.

File caricati

(Empty list area)

Una volta completato il caricamento saranno elencati i file nella sezione "File caricati"

Allegati

Seleziona file...

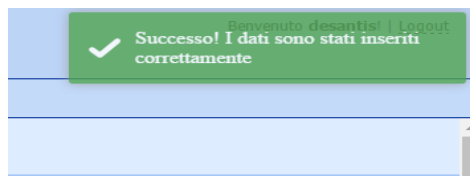
Caricare

Tipi di file: .jpg, .jpeg, .gif, .png, .pdf.
Dimensione massima file: 4 MB.

File caricati	
help-desk3.png	17 KB
help-desk4.png	12 KB

Per completare la nuova richiesta occorre compilare i campi indicati e premere il pulsante “Salva”; altrimenti con il pulsante “Annulla” si torna indietro.

Una volta inserita la richiesta si è indirizzati automaticamente alla pagina di ricerca del cliente ed è mostrato un avviso in alto a destra.



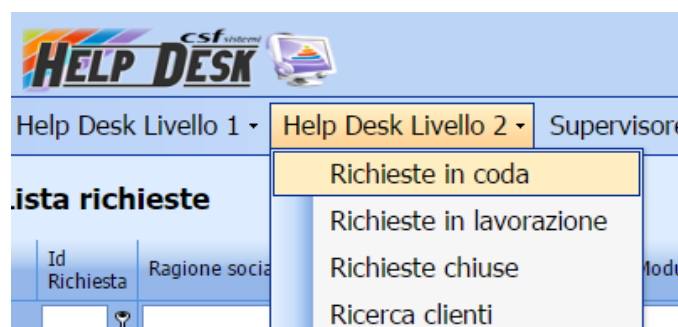
Help Desk Secondo Livello

Una volta effettuato l'accesso, gli operatori dell'Help Desk di secondo livello sono indirizzati automaticamente nella schermata delle richieste in coda.

Le richieste di assistenza, inserite dall'Help Desk di primo livello, possono avere tre stati:

- Aperta: la richiesta è stata aperta dal centralino ed è in attesa di essere presa in carico
- In lavorazione: la richiesta è presa in carico da un operatore e passa in lavorazione
- Chiusa: la richiesta di assistenza è stata chiusa
 - o Passaggio a collega: la richiesta è stata chiusa ed automaticamente generata una nuova assegnata ad un collega

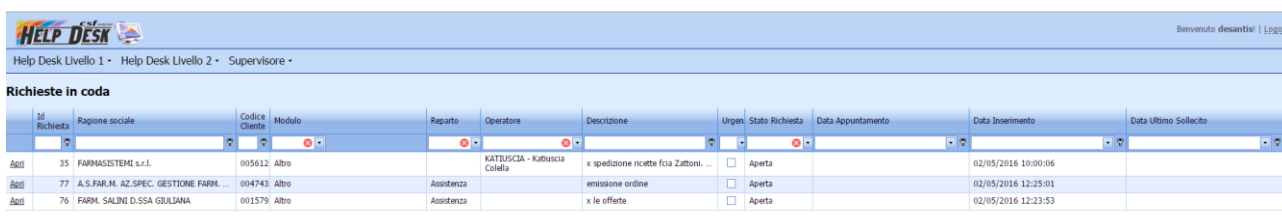
Tramite il menu Help Desk Livello 2 si possono consultare le varie code di elaborazione



- Richieste in coda: elenco delle richieste in attesa di essere lavorate; l'operatore vedrà solo le richieste relative al proprio reparto
- Richieste in lavorazione: elenco delle richieste che sono attualmente in lavorazione da parte dell'operatore autenticato
- Richieste chiuse: elenco di tutte le richieste chiuse indipendentemente dal reparto di appartenenza

Gestione elenco richieste

Per gestire una richiesta spostarsi sull'elenco delle richieste in coda o in lavorazione e sarà visualizzato un elenco(da gestire o in lavorazione)



HELP DESK Benvenuto desantis | Logout

Help Desk Livello 1 • Help Desk Livello 2 • Supervisore •

Richieste in coda

Id Richiesta	Ragione sociale	Codice Cliente	Modulo	Reparto	Operatore	Descrizione	Urgen	Stato Richiesta	Data Appuntamento	Data Inserimento	Data Ultimo Sollecito
35	FARMASISTEMI s.r.l.	005612	Altro		KATRUSCIA - Katruscia Colella	x spedizione ricette fcia Zattoni...		<input type="checkbox"/> Aperta		02/05/2016 16:00:06	
77	A.S.FARM. AZ.SPEC. GESTIONE FARM. ...	004743	Altro	Assistenza		emissione ordine		<input type="checkbox"/> Aperta		02/05/2016 12:25:01	
76	FARM. SALINI D.SSA GIULIANA	001579	Altro	Assistenza		x le offerte		<input type="checkbox"/> Aperta		02/05/2016 12:23:53	

E' possibile applicare filtri di ricerca per ogni colonna tramite gli appositi strumenti posti al di sotto delle intestazioni delle colonne stesse.

Ragione sociale	Codice Cliente	Modulo	Reparto
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Per i campi Ragione Sociale e Descrizione, se hanno lunghezza eccessiva, è prevista la visualizzazione tramite tooltip, ovvero posizionandosi con il mouse sul campo apparirà il messaggio completo altrimenti non visibile.

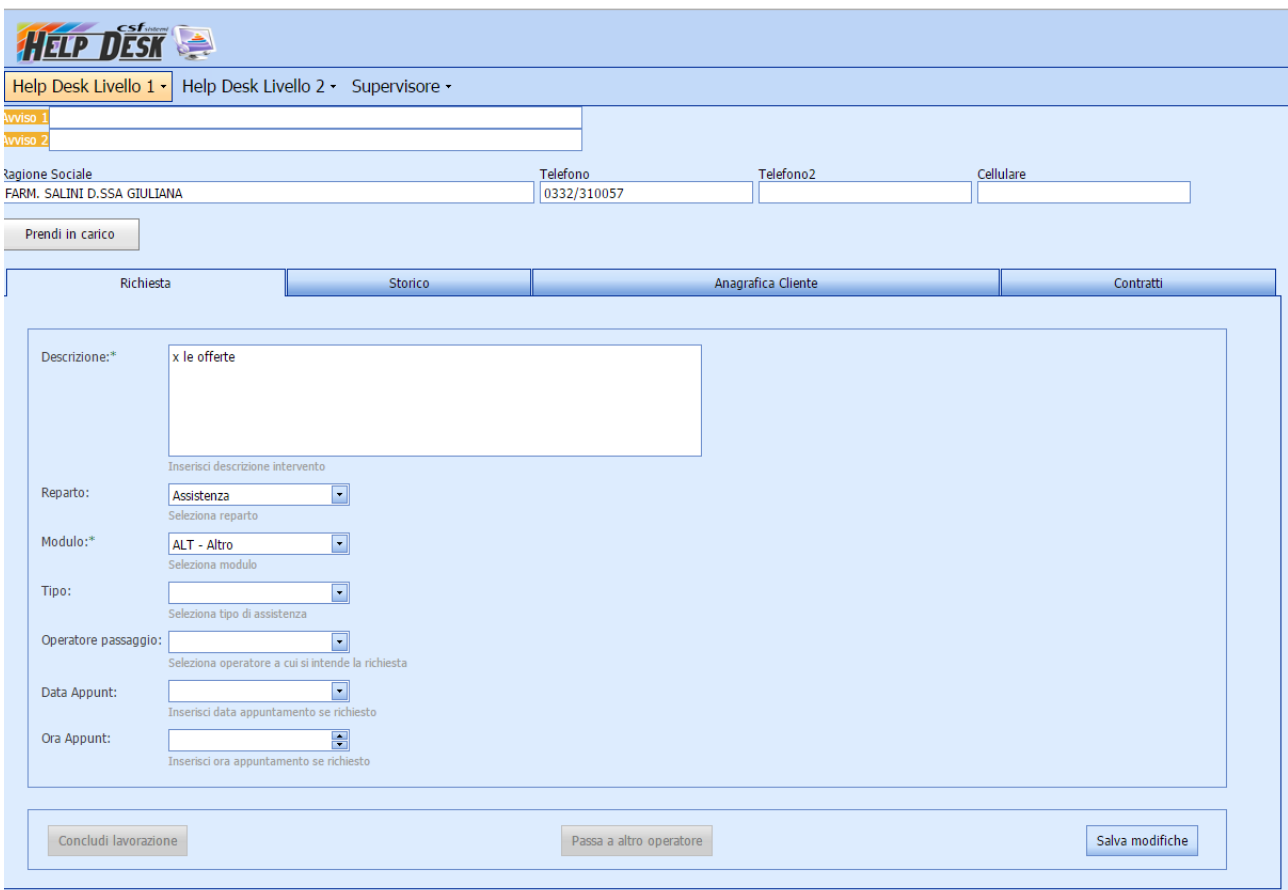
Descrizione	Urgen.	Stato Richiesta	Data Appuntamento	Data Inserimento	Data Ultimo Sollecito
x spedizione ricette fcia Zattoni. ...	<input type="checkbox"/>	Aperta		02/05/2016 10:00:06	
emissione ordine		x spedizione ricette fcia Zattoni.		02/05/2016 12:25:01	
v le offerte		In realtà riguarda una ricetta con una segnalazione 122 inserita nella nota. Valerio chiede di far contattare la farmacia dalla b.d. per maggiori spiegazioni in merito.			

Dettaglio Richiesta

Per visionare il dettaglio di una richiesta in elenco è sufficiente premere il pulsante Apri.

Richieste in coda		
	Id Richiesta	Ragione sociale
Apri	35	FARMASISTEMI s.r.l
Apri	77	A.S.FAR.M. AZ.SPEC
Apri	76	FARM. SALINI D.SSA

Si aprirà una nuova pagina con informazioni aggiuntive e gli strumenti necessari a lavorare tale richiesta.



The screenshot shows the 'Richiesta' (Request) detail page in the Help Desk system. At the top, there are navigation tabs for 'Richiesta', 'Storico', 'Anagrafica Cliente', and 'Contratti'. Below the tabs, the request details are displayed in a form:

- Descrizione:** x le offerte
- Reparto:** Assistenza (dropdown menu)
- Modulo:** ALT - Altro (dropdown menu)
- Tipo:** (dropdown menu)
- Operatore passaggio:** (dropdown menu)
- Data Appunt:** (dropdown menu)
- Ora Appunt:** (dropdown menu)

At the bottom of the form, there are three buttons: 'Concludi lavorazione', 'Passa a altro operatore', and 'Salva modifiche'.

Nella parte superiore sono visibili due aree per i messaggi di avviso:

- Avviso 1: se il cliente ha dei contratti esenti, dimostrativi o in promozione
- Avviso 2: se il cliente ha dei contratti in corso di disdetta

L'esplorazione della pagina è suddivisa in schede:

- Richiesta: informazioni sul tipo di richiesta fatta dal cliente
- Allegati: eventuali allegati alla richiesta

Richiesta	Allegati	Storico	Anagrafica Cliente	Contratti
	Nome		Estensione	
Visualizza	help-desk5.png		image/png	
Visualizza	help-desk6.png		image/png	
Visualizza	help-desk-6.png		image/png	
Visualizza	help-desk7.png		image/png	
Visualizza	FAC_SIMILE_CLOPRZ53L30G920Z_2015.pdf		application/pdf	
Visualizza	help-desk3.png		image/png	
Visualizza	help-desk4.png		image/png	
Visualizza	Manuale operativo CSF Help Desk.pdf		application/pdf	
Visualizza	phonei.png		image/png	
Visualizza	PICCIONI_Errore_FarmaReport.jpg		image/jpeg	

Pagina 1 di 2 (11 elementi) < [1] 2 >

Seleziona file...

Caricare

Tipi di file: .jpg, .jpeg, .gif, .png, .pdf.
Dimensione massima file: 4 MB.

File caricati

- Storico: storico di tutte le richieste del cliente

Richiesta	Storico	Anagrafica Cliente	Contratti		
	Id Richiesta	Modulo	Reparto	Sato Richiesta	Data Inserimento
	76	Altro	Assistenza	Aperta	02/05/2016 12:23:53
Descrizione: x le offerte Operatore: Data inizio: Data fine:					

- Anagrafica cliente: Informazioni anagrafiche dettagliate del cliente; è possibile cliccare sul codice telepharma del cliente per essere indirizzati direttamente sulla relativa pagina web telepharma (<https://updates.telepharma.it/>)

Richiesta	Storico	Anagrafica Cliente	Contratti
Codice Cliente	001579		
Codice Telepharma	A0104482		
Ragione sociale	FARM. SALINI D.SSA GIULIANA		
Concessionario	ABACO SERVIZI FARMACIE sas di FABIO COLOMBO & C.		
Indirizzo	VIA FRANCESCO DAVERIO, 152		
Località			
Città	VARESE		
Cap	21100		
Provincia	VARESE		
Regione	Lombardia		
Codice fiscale	SLNGLN41M60F132K		
Partita Iva	00224760124		
Telefono	0332/310057		
Telefono2			
Telefono cellulare			
Email	salini@farmaciasalini.191.it		
Fax			

- Contratti: tutti i contratti del cliente

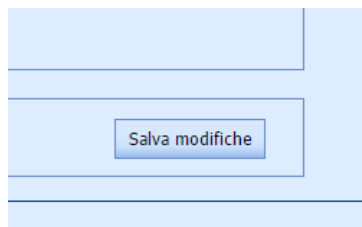
Richiesta		Storico		Anagrafica Cliente			Contratti	
Stato	Tipo contratto	Categoria contratto	Data Arrivo	Data Adesione	Inizio fatturazione	Data archiviazione	Data spedizione	Data Termine
Attivo	Sviluppo Archivi	Sviluppo Archivi	01/12/2000	27/12/2000	01/01/2001	01/01/2001		
Attivo	Sistema F Master Pro	Sistema F Master Pro	01/12/2000	27/12/2000	01/01/2001	01/01/2001		
Passaggio	Sis.F Mega 4 Liv.Mod.Pos.	Sis.F Mega 4 Liv.Mod.Pos.	10/11/1995	17/11/1995	01/01/1996	01/01/1996		
Passaggio	Farm/Paraf.4 Liv.Mod.Pos.Av.	Farm/Paraf.4 Liv.Mod.Pos.Av.	23/03/1992	09/04/1992	01/05/1992	01/05/1992		
Passaggio	Sistema F U.T.I.Far.	Sistema F U.T.I.Far.	23/03/1992	08/04/1992	01/10/1992	01/10/1992		

Modifica dati richiesta

E' possibile modificare alcune informazioni della richiesta che si sta visionando senza prenderla necessariamente in carico; i campi modificabili sono:

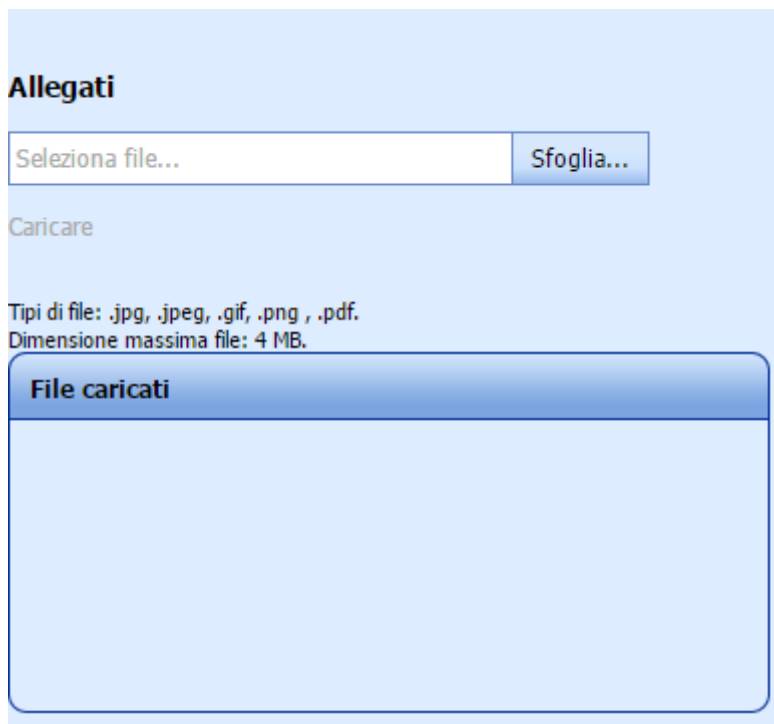
- Descrizione
- Reparto
- Modulo
- Aggiungere allegati

Per procedere con l'aggiornamento dei dati premere il pulsante Salva modifiche in basso a destra.



Inserimento Allegati

E' possibile aggiungere degli allegati ad una richiesta senza prenderla in carico. Spostarsi nella scheda "Allegati" ed utilizzare l'apposita sezione.



Premere il pulsante "Sfoggia" per scegliere uno o più file. E' possibile allegare le seguenti estensioni di file: .jpg, .jpeg, .gif, .png, .pdf con dimensione massima di 4 MB per file. Una volta selezionati premere sul pulsante "Carica" se si intende confermare l'operazione oppure "Rimuovi" per non allegare il file

Allegati

Seleziona file...

Caricare

help-desk3.png [Rimuovi](#)

help-desk4.png [Rimuovi](#)

Tipi di file: .jpg, .jpeg, .gif, .png, .pdf.
Dimensione massima file: 4 MB.

File caricati

--	--

Una volta completato il caricamento saranno elencati i file nella sezione "File caricati"

Allegati

Seleziona file...

Caricare

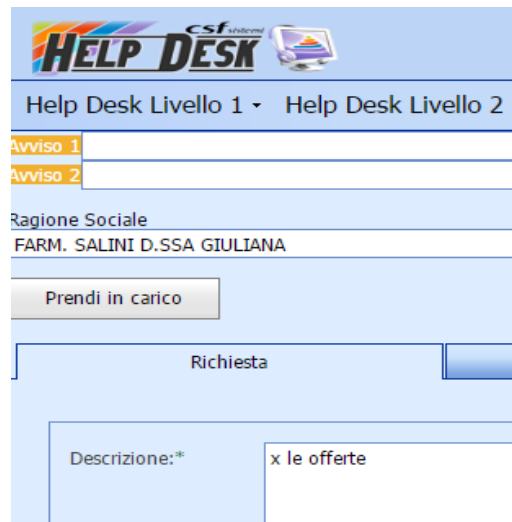
Tipi di file: .jpg, .jpeg, .gif, .png, .pdf.
Dimensione massima file: 4 MB.

File caricati

help-desk3.png	17 KB
help-desk4.png	12 KB

Presa in carico

Una volta individuata la richiesta da lavorare e essere entrati nel dettaglio della stessa, per prenderla in carico premere il pulsante Prendi in carico.



In questo modo l'operatore ha bloccato quella richiesta e non potrà essere presa in carico da altri operatori; Il sistema automaticamente salva la data di inizio lavorazione.

Con la presa in carico si è abilitati a modificare altri campi della richiesta:

- Tipo: tipo di assistenza (telefonata, email, teleassistenza)
- Operatore passaggio: operatore a cui si intende passare tale richiesta
- Data Appuntamento: data di un eventuale appuntamento
- Ora appuntamento: ora di un eventuale appuntamento

Tutte le richieste prese in carico possono essere riprese consultando l'elenco delle Richieste in lavorazione.

Se ad esempio si prende in carico una richiesta di assistenza e poi si abbandona la pagina di lavorazione (problemi di rete, cambio pagina ecc...) è sufficiente spostarsi tramite il menu in alto nell'area delle richieste in lavorazione, aprire la richiesta desiderata e premere nuovamente il pulsante prendi in carico.

L'ora di inizio attività non viene sovrascritta resta valida quella precedente; il sistema permette di prendere in carico più richieste contemporaneamente.

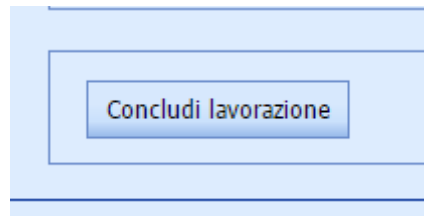
Chiusura richiesta

La richiesta può essere conclusa in due casi:

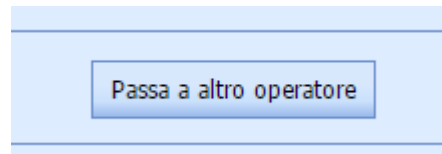
- Chiusa per termine lavoro
- Passaggio a collega

In entrambi i casi il sistema aggiorna automaticamente la data di fine lavorazione

Per concludere una richiesta premere il pulsante Concludi lavorazione in basso a sinistra.

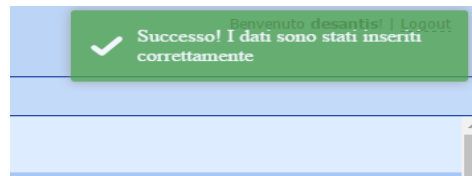


Per passare la richiesta ad un altro operatore premere il pulsante Passa a altro operatore.



In questo caso è obbligatorio indicare l'operatore a cui si intende passare la richiesta, la data e l'ora sono opzionali; è possibile passarla anche a se stessi, sarà generata una nuova richiesta in coda.

Alla chiusura di una richiesta si è automaticamente indirizzati alla pagina della coda richieste aperte e si è avvisati tramite un messaggio sull'esito dell'operazione.



Ricerca cliente

Gli utenti dell'help desk di secondo livello possono ricercare i clienti; tramite il menu selezionare la voce Ricerca clienti.

Per ricercare un cliente è possibile:

- Utilizzare il campo di ricerca "Testo da cercare", il quale ricerca il testo digitato in tutte le colonne visibili in griglia e saranno evidenziato in giallo

Ricerca clienti

giulial

Ragione sociale	Categoria contabile
Apri FARM. GIULTANI & MASIA s.n.c. DEI D.RI F. E G. GIULTANI	FARMACIA PRIVATA
Apri FARM. ALLA STAZIONE CANALI DR. FABIO	FARMACIA PRIVATA
Apri SOLUZIONI INFORMATICHE GORIZIA DI GRIECO GIULIO	CONCESSIONARIO C
Apri FARM. SANTA MARIA DOTT.RI DELBIANCO ITALO E ALESSIA snc	FARMACIA PRIVATA
Apri FARM. DE ROIA D.RI PAOLO E F. DE ROIA snc	FARMACIA PRIVATA

- Utilizzare i filtri sotto le intestazione delle colonne

Ricerca clienti			
Testo da cercare...			
Ragione sociale	Categoria contabile		
giuliani			
Apri	FARM. GIULIANI & MASIA s.n.c. DEI D.RI F. E G. GIULIANI	FARMACIA PRIVATA	0
Apri	FARM. COMUNALE GENZANO 1 DR SANDRO GIULIANI	FARMACIA COMUNALE	0
Apri	FARM. GIULIANI & MASIA s.n.c. DEI D.RI F. E G. GIULIANI	FARMACIA PRIVATA	0
Apri	FARM. GIULIANI DR VINCENZO GIULIANI	FARMACIA PRIVATA	0
Apri	DR NICOLA PIO MARIA GIULIANI	CLIENTE GENERICO	0
Apri	GIULIANI ALEXANDRA	CLIENTE GENERICO	0
Apri	EFFE GI s.a.s. di NICOLA PIO MARIA GIULIANI	CLIENTE GENERICO	0
Apri	GIULIANI DR ALBERTO STUDIO MEDICO VETERINARIO	STUDIO MEDICO PRIVATO	0

- Utilizzare le due modalità in modo combinato

Inserimento richiesta assistenza

Gli operatori di secondo livello possono inserire autonomamente delle richieste in caso di contatto diretto del cliente (telefonata, email, sms).

Una volta individuato il cliente aprirne il dettaglio tramite il pulsante Apri.

Avviso 1 Attenzione il cliente ha dei contratti in esente

Avviso 2

Ragione Sociale
CSF SISTEMI s.r.l.

Telefono 0775/7771 Telefono2 Cellulare

Prendi in carico

Richiesta
Allegati
Anagrafica Cliente
Storico
Contratti

Descrizione:*

Inserisci descrizione intervento

Reparto: Seleziona reparto

Modulo:* Seleziona modulo

Tipo: Seleziona tipo di assistenza

Numero ticket: Inserire il numero di ticket associato

Telefono: Numero di telefono da contattare desiderato

Reparto passaggio: Seleziona il reparto a cui si intende passare la richiesta

Operatore passaggio: Seleziona operatore a cui passare la richiesta

Data Appunt: Inserisci data appuntamento se richiesto

Ora Appunt: Inserisci ora appuntamento se richiesto

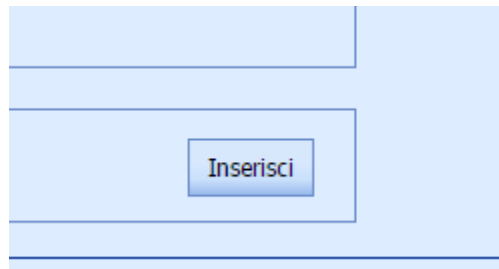
Concludi lavorazione
Passaggio richiesta
Inserisci

Saranno visibili le informazioni dettagliate del cliente con la possibilità di inserire la richiesta; per farlo completare i dati richiesti:

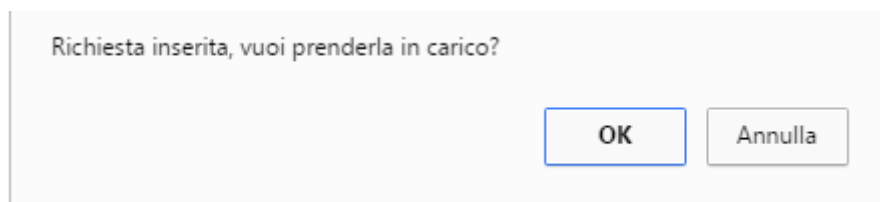
- Descrizione: descrizione dell'intervento
- Reparto: automaticamente settato sul reparto di appartenenza
- Modulo: modulo operativo
- Operatore: automaticamente assegnata all'operatore autenticato

La scheda “Allegati” è disabilitata; è possibile aggiungere allegati solo dopo che verrà inserita la nuova richiesta di assistenza.

Per inserire la richiesta premere il pulsante Inserisci in basso a destra.



Al termine dell’inserimento apparirà un messaggio sull’esito dell’operazione e viene chiesto all’operatore se vuole prenderla subito in carico.



Rispondendo positivamente la richiesta viene immediatamente presa in carico ed è possibile continuare la lavorazione come esposto precedentemente; altrimenti la richiesta sarà visibile tra quelle in coda in attesa di essere gestite.