

## Customer Portal

### Cosa è il Customer Portal

Il Customer Portal è un portale web che mette a disposizione del cliente una serie di informazioni e di strumenti utili ai processi di assistenza e servizi post vendita.

Accedendo al portale è possibile effettuare una serie di attività:

- avanzare e monitorare richieste di assistenza (Assistenza Cliente);
- ricercare risposte alle domande più frequenti e condividere documenti con l'assistenza: manuali, come fare per, ecc.. (FAQ).
- verificare i dati di contatto di tutti gli utenti dell'azienda (Contatti);
- verificare i dati della propria azienda (Azienda).

### Accesso al Customer Portal

Per accedere al portale è sufficiente richiedere l'abilitazione dei contatti inviando una mail all'indirizzo [supporto@terasoft.it](mailto:supporto@terasoft.it) indicando: nome, cognome, email, ufficio di appartenenza, ruolo, telefono diretto, cellulare e indirizzo IP (è sufficiente visitare il sito [www.whatismyip.com](http://www.whatismyip.com)); in risposta, il contatto riceverà una email contenente lo username (l'indirizzo email), la password (da cambiare al primo accesso) e il link per effettuare l'accesso al Customer Portal (<http://helpdesk.terasoft.it>).

Nel caso di smarrimento delle credenziali è possibile recuperarle dalla videata di accesso al portale cliccando su "Password dimenticata?", sotto il bottone "Login".

### Menù del Customer Portal

Il Customer Portal è diviso nelle seguenti voci di menù:

- Assistenza clienti;
- Faq;
- Contatti;
- Azienda.



The screenshot shows the login interface for the VTECRM Customer Portal. At the top, there is a logo for VTECRM and the text "Portale Clienti". Below the logo, there is a language selection dropdown menu currently set to "Italian". Underneath, there are two input fields for "Email" and "Password". A small note below the password field states "Email e password sono sensibili al maiuscolo-minuscolo". At the bottom of the form is a blue "Login" button. Below the button, there is a link for "Password dimenticata?".

## Assistenza Clienti

L'accesso al menù Assistenza Clienti permette di contattare il supporto tecnico per effettuare le richieste di assistenza, aprendo un ticket e seguendone l'evoluzione.

Il Cliente si connette alla pagina a lui riservata e, tramite un apposito form, compila un ticket descrivendo le necessità ed eventualmente allegando documenti preferibilmente in modalità zip (fac simili, formulari, schermate, ecc..).

A seguito della creazione del Ticket, le richieste saranno prese in carico dal servizio di assistenza entro le 8 ore lavorative successive a quello della segnalazione e risolte nei tempi tecnici necessari in funzione della specifica causa del quesito, e comunque in tempo congruente con la criticità della problematica e della natura dell'errore, restando fermo l'impegno di ripristinare il normale stato di uso nel minor tempo possibile.

Durante il periodo di lavorazione il Cliente è in grado di seguirne le fasi direttamente dal menù Assistenza Clienti.

L'utilizzo del menù Assistenza Clienti consente di:

- semplificare la modalità di richiesta di supporto;
- monitorare in tempo reale l'evoluzione del ticket e chi lo sta gestendo;
- mantenere traccia di tutte le richieste effettuate e consultarne nel tempo le soluzioni fornite;
- ecc..

VTE Portale Clienti
Mie preferenze | Esci

**Assistenza Clienti**  
Apri o modifica un ticket

**Mostra**

Tutti

Mio

Nuovo Ticket

Cerca

---

**?** **Faq**  
Cerca risposte alle tue domande

**Documenti**  
Scarica i tuoi file

**@** **Contatti**  
Mostra contatti

**Aziende**  
Preferenze propria azienda

**Miei Tickets Aperti**

Ticket Nr	Soggetto	Collegato A	Stato	Priorità	Assegnato a
TT19616	Creazione Giustificativo	UTENTE PORTALE	Open	Non urgente	SupportoHD
TT19617	Creazione Giustificativo	UTENTE PORTALE	Open	Non urgente	SupportoHD

**Tickets Chiusi**

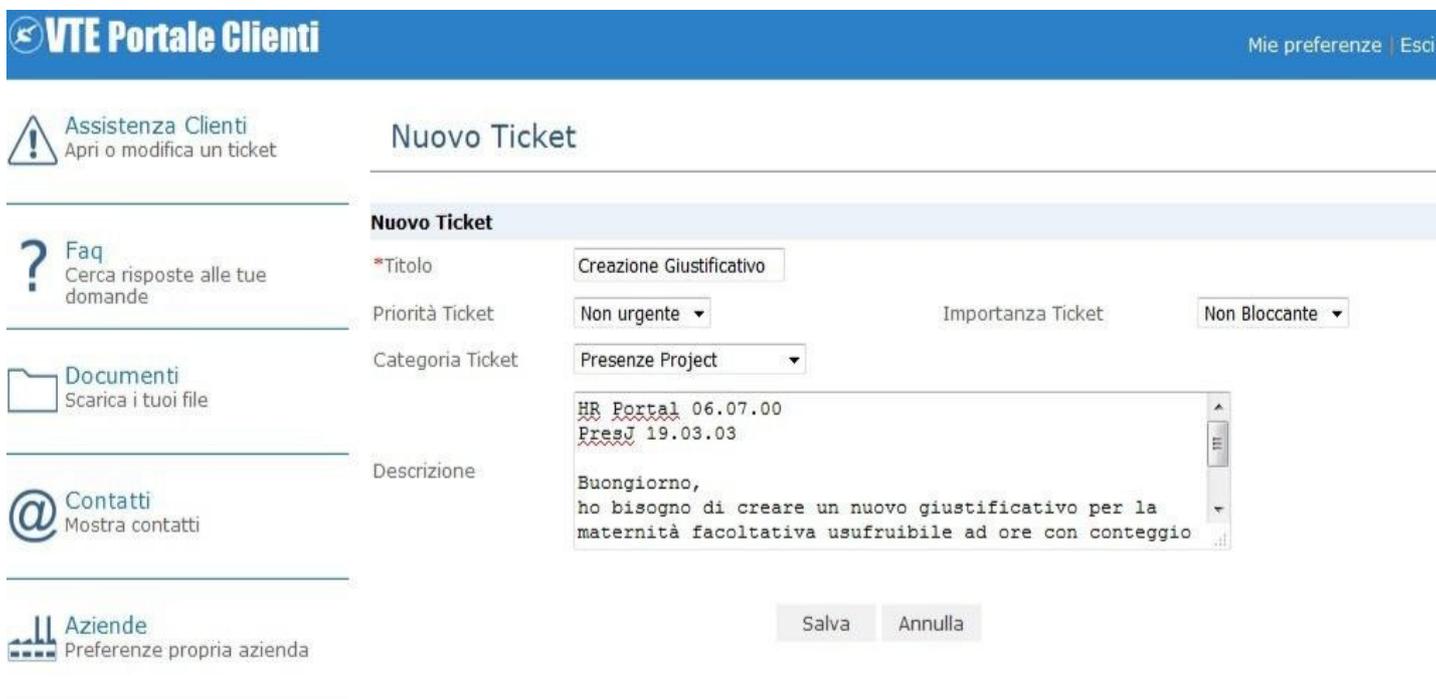
Ticket Nr	Soggetto	Collegato A	Stato	Priorità	Assegnato a
TT19615	Creazione Giustificativo	UTENTE PORTALE	Closed	Non urgente	SupportoHD

Il menù Assistenza Clienti mostra tutti i ticket (Aperti e Chiusi) dell'utente, evidenziandone lo stato di lavorazione, la priorità assegnata e l'assegnatario. Attivando i filtri di fianco all'etichetta "Mostra" è possibile filtrare i ticket per stato di lavorazione o accedere ai ticket degli altri colleghi.

Tramite il tasto "Cerca" (alla destra del tasto "Nuovo Ticket") è possibile ricercare uno specifico ticket avvalendosi dei filtri da applicare sui campi del ticket.

### Come aprire un Ticket

Il tasto "Nuovo Ticket" consente di accedere ad una schermata in cui inserire le informazioni necessarie per aprire una nuova segnalazione ai reparti di assistenza. Per ottimizzare le tempistiche di gestione della casistica e del supporto, è fondamentale compilare correttamente i campi richiesti così da veicolare la richiesta verso il team di assistenza competente.



**VTE Portale Clienti** Mie preferenze | Esci

**Assistenza Clienti**  
Apri o modifica un ticket

**Faq**  
Cerca risposte alle tue domande

**Documenti**  
Scarica i tuoi file

**Contatti**  
Mostra contatti

**Aziende**  
Preferenze propria azienda

### Nuovo Ticket

**Nuovo Ticket**

\*Titolo

Priorità Ticket  Importanza Ticket

Categoria Ticket

Descrizione

**Titolo:** inserire una descrizione sintetica del problema;

**Priorità Ticket:** Indicare l'urgenza percepita (Urgente, Non Urgente, Media);

**Importanza Ticket:** Indicare la gravità percepita (Bloccante, Non Bloccante);

**Categoria Ticket:** Selezionare la categoria della richiesta (Paghe, Presenze, Contabilità, ecc..) in modo corretto per consentire al servizio di assistenza di veicolarla all'area di competenza per ottimizzare i tempi di intervento.

**Descrizione:** Fornire la versione degli applicativi e una descrizione esaustiva del problema e dei controlli preliminari effettuati.

Una volta inserite tutte le informazioni necessarie, premendo il tasto "Salva" si inoltra la richiesta al servizio di assistenza e si accede alla scheda di gestione del ticket.

La scheda di gestione del ticket consente di allegare file e documenti (tasti "Sfogli" + "Allega") oltre a riepilogare tutte le informazioni di dettaglio compreso tutti gli scambi tra il servizio di assistenza ed il cliente.

**Attenzione** il pulsante " **Chiudi questo ticket** " serve a chiudere definitivamente il ticket che, quindi, non verrà preso in carico dall'assistenza; per poter tornare al precedente punto di menù e concludere l'apertura, premete il tasto "Indietro".

Ogni volta che il servizio di assistenza movimentata un ticket l'utente riceve una mail di aggiornamento.

Esempio di Ticket


Mie preferenze | Esci

---

 **Assistenza Clienti**  
Apri o modifica un ticket

---

 **Faq**  
Cerca risposte alle tue domande

---

 **Documenti**  
Scarica i tuoi file

---

 **Contatti**  
Mostra contatti

---

 **Aziende**  
Preferenze propria azienda

Indietro
Nuovo Ticket
Chiudi questo ticket

**Informazioni Ticket**

Titolo	Creazione Giustificativo	Assegnato a	SupportoHD
Azienda		Modalità di assistenza	Mail
Collegato a	UTENTE PORTALE	Stato	Aperto
Nome Prodotto	0	Priorità	Non urgente
Time created	2015-12-07 15:28:46	Ticket Nr	TT19617
Ora modifica	2015-12-07 15:42:47	Stato Insolvenza	
Categoria	Presenze Project		

**Informazioni Descrittive**

Descrizione: HR Portal 06.07.00 PresJ  
19.03.03 Buongiorno, ho bisogno di creare un nuovo giustificativo per la maternità facoltativa usufruibile ad ore con conteggio mensile a giorni. Potete aiutarmi?

**Informazioni Soluzione**

Soluzione:

**Commenti**

1 Buongiorno, è possibile procedere alla creazione tramite il menù di Presenze -> Tabelle - Voci - Definizione voci, definendo in unità di misura la voce "Ore". Se mi comunicate un orario a voi comodo vi contatto per definire e configurare il conteggio mensile.

Saluti  
Commento di : marco.migliaccio on 2015-12-07 15:42:07

**Aggiungi Commento**

Invia

**Allegato**

Nessun Allegato Disponibile

Allega File : Sfogli... Nessun file selezionato. Allega



## **Stati del ticket**

Il ticket appena inserito si trova nello stato APERTO; una volta assegnato all'operatore, quando questo lo prende in carico, passa nello stato ATTESA SUPPORTO.

A questo punto il workflow cambia a seconda della tipologia.

### Tipologia Chiarimento

L'operatore può fornire una risposta a suo parere esaustiva e questo fa sì che il ticket passi allo stato RISOLTO, oppure può chiedere informazioni aggiuntive all'utente che ha inserito il ticket a questo punto lo stato sarà ATTESA CLIENTE.

La risposta dell'utente fa ritornare il ticket in stato ATTESA SUPPORTO.

### Tipologia Anomalia e Richiesta

L'operatore può chiedere informazioni aggiuntive cambiando lo stato in ATTESA CLIENTE e la risposta dell'utente riporta il ticket allo stato ATTESA SUPPORTO.

A questo punto l'operatore effettuerà la propria diagnosi sul ticket e al termine risponderà all'utente passando il ticket a IN CORSO. In questo stato il ticket rimane in attesa che l'intervento di correzione o di richiesta venga completato, successivamente passa allo stato PIANIFICATO, se c'è una pianificazione dell'attività ad una determinata data, o direttamente RISOLTO se viene fornita la risoluzione.

Qualora per fornire una soluzione ci fosse la necessità di chiamare in causa il settore di analisi e sviluppo, il ticket assumerà lo stato di ATTESA PROGRAMMAZIONE.

Il passaggio da RISOLTO a CHIUSO non è immediato, lo stato RISOLTO determina di fatto una pre-chiusura. L'utente dovrà intervenire portando il ticket allo stato CHIUSO, premendo il tasto "Chiudi questo ticket", dopo le opportune verifiche oppure, nel caso in cui non sia d'accordo con la pre-chiusura, aggiungendo un commento al ticket che verrà riportato nello stato ATTESA SUPPORTO.

Nel caso in cui non ci sia alcuna interazione da parte dell'utente allora il ticket passerà allo stato CHIUSO trascorsi 3 giorni.



## Descrizione stati

Stato Ticket	Descrizione
Aperto	Nuova richiesta di assistenza
In corso	L'operatore ha diagnosticato la necessità di un'attività e il ticket è in attesa che questa sia terminata
Attesa PROGRAMMAZIONE	In gestione al settore di analisi e sviluppo
Attesa CLIENTE	L'operatore ha chiesto ulteriori informazioni all'utente ed è in attesa di risposta
Attesa SUPPORTO	Il ticket è in attesa di risposta da parte dell'operatore
Pianificato	Attività pianificata e concordata con il cliente
Risolto	Il ticket è risolto in attesa di chiusura definitiva
Chiuso	Chiuso
Bloccato	Ticket non è lavorabile causa blocco amministrativo. Contattare il reparto amministrativo.
NON CONSIDERARE	I ticket duplicati e/o richieste non relative all' assistenza ( Commerciale, Sistemistico..) verranno indicati in questo stato per essere cancellati.

## FAQ

All'interno del menù FAQ si trovano una serie di indicazioni per le domande più frequentemente poste al servizio di assistenza. Per poter ricercare più rapidamente l'argomento di interesse è possibile navigare tra le FAQ utilizzando le categorie o tramite la ricerca di testo.

Attraverso questo menù è inoltre possibile condividere documenti con l'assistenza quali manuali (compreso il presente), come fare per, guide, ecc..

## Contatti

Tramite questo menù è possibile verificare le informazioni di tutti i contatti aziendali riconosciuti dal servizio di assistenza quali dati anagrafici, indirizzo, accesso al Customer Portal, ruolo in azienda, ecc... Per comunicare eventuali variazioni, è sufficiente inviare una mail a [info.assistenza@terasoft.it](mailto:info.assistenza@terasoft.it)

VTE Portale Clienti
Mie preferenze | Esci



**Assistenza Clienti**  
Apri o modifica un ticket

---



**Faq**  
Cerca risposte alle tue domande

---



**Documenti**  
Scarica i tuoi file

---



**Contatti**  
Mostra contatti

---



**Aziende**  
Preferenze propria azienda

Indietro

**Informazioni Contatto**

Nome	PORTALE	ID Contatto	CON2657
Cognome	UTENTE	Email	
Nome Azienda	TERASOFT SRL	Telefono Ufficio	
Ufficio/Reparto	...	Ruolo/Mansione	...
Rapporto con azienda	...	Assistente	
Altro telefono		Cellulare	
Fax		Assegnato a	

**Informazioni Personalizzate**

Mailing List	Si	Tipo Contatto	Cliente
--------------	----	---------------	---------

**Informazioni Portale Clienti**

Utente del Portale Clienti	Yes	Data Inizio Supporto	2015-12-07
Data Fine Supporto	2016-12-07		

**Informazioni Indirizzo**

Via (Spedizione)	VIA CARMELO MAESTRINI, 261/263	Altra Via	
Box (Spedizione)		Altra Box	
Citta' (Spedizione)	ROMA	Altra Citta'	
Provincia (Spedizione)	RM	Altra Provincia	
CAP (Spedizione)	00128	Altra CAP	
Stato (Spedizione)		Altra Stato	

## Azienda

Tramite questo menù è possibile verificare le informazioni aziendali quali dati anagrafici, indirizzo, condizioni riservate, informazioni personalizzate, ecc...

Per comunicare eventuali variazioni, è sufficiente inviare una mail a [info.assistenza@terasoft.it](mailto:info.assistenza@terasoft.it)

 **VTE Portale Clienti**
Mie preferenze | Esci



**Assistenza Clienti**

Apri o modifica un ticket



**Faq**

Cerca risposte alle tue domande



**Documenti**

Scarica i tuoi file



**Contatti**

Mostra contatti



**Aziende**

Preferenze propria azienda

[Indietro](#)

**Informazioni Azienda**

Nome Azienda	TERASOFT SRL	Codice Borsa	104258
VAT Registration Number	07998091008	Nr Azienda	ACC1817
Codice Fiscale	07998091008	Altro telefono	
Telefono	06 5404386	Fax	06 5073210
Sito Web		Altra Email	
Email	terasoft@registerpec.it	Membro di	
Settore		In Partnership con	
Tipo	Partner	Proprietario	
Assegnato a	admin	Blocca Email Automatiche	No
Time created	2012-02-27 19:39:07	Ora modifica	2015-07-14 09:23:21
CPZ		Mercato	Azienda
Project Manager	...	Autorizzazione Privacy	No
Fonte	--Nessuno--	Segnalato da	...
Motivazione disdetta		Disdetta totale	
Num minimo presidi anno	0	Data Ultimo Presidio	
Receive newsletter	No		

**Informazioni Personalizzate**

Num. Aziende	0	Dipendenti	0
Num. Dichiarativi	0	Cedolini	0
Contab. Semplificate	0	CCNL	
Contab. Ordinarie	0	Altro	
Utenti		L.136/2010	
Interesse		Fatturato	0
SDI attivata	No	Agente	

**Informazioni Indirizzo**

Indirizzo di fatturazione	VIA CARMELO MAESTRINI, 261/263	Indirizzo di Spedizione	
---------------------------	-----------------------------------	-------------------------	--



Sede Legale: Viale Caduti nella Guerra di Liberazione, 116 - 00128 Roma Tel 065404386 Fax 065073210 mail [commerciale@terasoft.it](mailto:commerciale@terasoft.it)  
www.terasoft.it P. IVA E C.F. 07998091008 Cap. Soc. 10.000,00 i.v. - CCIAA Roma REA n. 1066914