

La gestione del Customer Service/Help Desk in Tecno Logica con vtiger®

Relatore

Paolo Tibberio

Tecno Logica s.r.l.

Presentazione di Tecno Logica s.r.l.

Tecno Logica S.r.l. studia, realizza, commercializza e assiste un sistema informativo integrato, finalizzato alla gestione informatica del punto vendita e alla distribuzione dei dati da e verso i centri distributivi e le sedi centrali.

Nel panorama italiano delle aziende di soluzioni per il retail, con le oltre 1500 installazioni in supermercati e negozi aderenti o associati ai principali gruppi Italiani della distribuzione, Tecno Logica s.r.l. rappresenta certamente un punto di riferimento importante.

La gestione del Customer Service/Help Desk in Tecno Logica

CRM Salesforce utilizzato dal secondo semestre del 2010 per la gestione Customer Service e dell'Help Desk

Dati gestiti:

- 1.700 Clienti
- 160 Contratti
- 330 Opportunità
- 200 Prodotti
- 47 Progetti
- 5.700 Allegati
- 6.900 Asset
- 23.300 Ticket di supporto

Nuovo CRM per Tecno Logica: Specifiche Requisiti Software

- Software CRM utilizzabile sia internamente, che esternamente all'azienda, eseguito su un server sicuro ed affidabile su cui installare il software applicativo ed il database
- Infrastruttura di storage di oggetti sicura, durevole e scalabile
- Migrazione dei dati mantenendo tutta la storia dei cambiamenti su: Organizzazioni, Clienti, Opportunità, Prodotti, Progetti, Asset e Ticket di supporto, in alcuni casi rivedendo la struttura e l'organizzazione degli stessi
- Tempi ridotti per la migrazione dei dati vista la ravvicinata scadenza del contratto e delle licenze per il CRM Salesforce
- Costi contenuti



La scelta fatta da Tecno Logica è una soluzione Cloud in hosting su infrastruttura Amazon, con Amazon Web Services per l'integrazione di applicazioni e database, per avere i seguenti vantaggi:

- Azzeramento del costo di acquisto, installazione e manutenzione del server
- Rapido setup del sistema
- Alta disponibilità dell'infrastruttura IT
- Scalabilità del sistema in funzione delle proprie esigenze

Allegati



Esportati da Salesforce 5.700 documenti dal secondo semestre del 2010 al 2016 che si riferiscono a Contratti, Progetti, Opportunità e Ticket

Importati gli allegati nell'infrastruttura di storage di oggetti Amazon S3 dedicata, dopo pulizia nomi file con eliminazione caratteri speciali, gestione allegati con stesso nome e ID Salesforce

Preparazione lista di import con attribuzione del documento all'oggetto vTiger che lo riferenzia

Organizzazioni e Contatti

Il mondo della Grande Distribuzione Organizzata si presenta strutturato in maniera flessibile e articolata, di conseguenza si sono dovuti configurare i dati in maniera conseguente tramite Organizzazioni e Contatti.

Il Punto Vendita può essere singolo, oppure facente parte di un gruppo di Punti Vendita con stesso proprietario, aderisce a un Centro Distributivo, che può essere anche il proprietario.

Nelle Organizzazioni e nei Contatti sono stati configurati tutti i dati necessari, stabiliti i criteri per mantenere i collegamenti tra i Contatti, gestite le informazioni sui nostri moduli software condivisi e sugli stati significativi per le attività di tipo Commerciale, dove vengono utilizzati i moduli standard di Vtiger (Opportunità, Prodotti, Preventivi) e di Customer Service/Help Desk

Contatti

Tutti i record																									
Digita e premi invio																									
Ricerca avanzata																									
Tutti i Contatti [Administrator]																									
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
<input type="checkbox"/>	Nome Azienda	Cognome	Nome	Stato	Telefono Ufficio	Cellulare	Email	Via (spedizione)	CAP (spedizione)	Città (spe															
<input type="checkbox"/>	Torre Var Group Spa	***HD Incos****	NON USARE	Attivo	800 445 003		hdincos@incos.it																		
<input checked="" type="checkbox"/>	Ibba Casoria S.R.L.	- Circonvallazione San Salvatore	SS 2071 Casoria - (per Casoria S.R.L.)	Cessato	081 2590404			Circonvallazione San Salvatore	80026	Casoria															
<input type="checkbox"/>	Crai Tirreno S.P.A.	- Villanova di Guidonia - Via	Ciro Menot...	Crai Tirreno 1678 D.&B. Srl	Attivo		1678@cratirreno.it	Via	Ciro Menotti, 4	00012	Villanova														
<input checked="" type="checkbox"/>	Supercorri S.R.L.	- Via	Mercede 11	Cessato	0831 951935			Via	Mercede 11	72019	San Vito														
<input type="checkbox"/>	Retex Spa	000 CRF - Ciccotti Supermercati Srl -	Sede	Attivo	06 9282895	338 2914718		Via	Grazie Deledda	4011	Aprilia														
<input type="checkbox"/>	Retex Spa	000 CRF - Effemarket Srl -	Sede	Attivo	0392450091			Via	Gioberti, 11	20851	Lissone														
<input type="checkbox"/>	Retex Spa	000 CRF - Quality Food Srl -	Sede	Attivo	0776 404015	339 7743585		SS.	Casilina	03030	Piedimonte														
<input type="checkbox"/>	Retex Spa	000 CRF - Supermercati Peroni Srl -	Sede	Attivo	0323 71447	340 8275966		Pizza	Angelo Custode, 13	28822	Cannobio														
<input checked="" type="checkbox"/>	Retex Spa	000 CRF - Salsogioi Perini Srl -	Sede	Cessato	031 9409976			Via	Abate Algerno, 18	03045	Casino														
<input type="checkbox"/>	Retex Spa	000 CRF - The Wizard Srl -	Sede	Attivo	31726498			Via	San Francesco D' Assisi, 3	22060	Carimate														
<input type="checkbox"/>	Retex Spa	000 CRF - Valmarket GDO Srl -	Sede	Attivo	340 2469053			Via	Carlo Cattaneo, 62	23900	Lecco														
<input type="checkbox"/>	Retex Spa	000 CRF - Valmarket Snc -	Sede	Attivo	011 7094901	346 0927879		Via	Caraletta	23819	Primaluna														
<input type="checkbox"/>	F.Lli Ibba S.R.L.	000 Sede Aesse Srl Via	Garau, 39 -Thiesi ...	F.Lli Ibba S.R.L.	Attivo	079 8870061	Vincenzo 328 4937532	Via	Garau, 39	7047	Thiesi														
<input type="checkbox"/>	F.Lli Ibba S.R.L.	000 Sede Conzas Viale	Alghero - Bosa	F.Lli Ibba S.R.L.	Attivo	0785 375288		Viale	Alghero	8013	Bosa														
<input type="checkbox"/>	F.Lli Ibba S.R.L.	000 Sede Meloni Sas Via	Nazionale, 294 -...	F.Lli Ibba S.R.L.	Attivo	0784 844056		Via	Nazionale, 294	08020	Budoni														
<input type="checkbox"/>	Retex Spa	000 Unies -Valmarket Snc	Sede	Attivo	0341 980412	335 6130902		Via	Caraletta	23819	Primaluna														
<input type="checkbox"/>	Sant'Elia S.R.L.	0000 Roma - SEDE Ghiotto	Vicolo Monte Ar...	SMA Ghiotto 000	Attivo	06 30812798		Vicolo	di Monte Arsiccio 24	135	Roma														
<input type="checkbox"/>	Sant'Elia S.R.L.	0000 Roma - Uffici amministrativi	SMA Ghiotto 000	Attivo	06 39736402		sfb.srl@hotmail.it																		
<input type="checkbox"/>	F.Lli Ibba S.R.L.	0000 Sede - Centro Sardegna Srl -	F.Lli IBBA S.R.L.	Attivo				Via	Don Bosco	8100	Nuoro														
<input type="checkbox"/>	F.Lli Ibba S.R.L.	0000 Sede Olbiagres Srl Via	Vittorio Ven...	F.Lli Ibba S.R.L.	Attivo	0789 203020		Via	Vittorio Veneto	7026	Olbia														

Dettaglio Contatto

Organizzazioni Contatti Ticket Calendario Timesheet Mese Timesheet Dettaglio Contratti Voci di Contratto Ratei Progetti Report Opportunità Reports 4 You Tutti


Tutti i record Ricerca avanzata

Lista Contatti

Cruscotto

Modificati di recente

Google Map

Popup Alerts

Tag Cloud



F.LLI IBBA S.R.L. 001478 Ploaghe - C.so G.Spano 138 - Ruda Market Srl - F.Lli Ibba S.R.L.

Modifica Invia Email Ulteriori

Nome Azienda:	F.Lli Ibba S.R.L.
Nome:	F.LLI IBBA S.R.L.
Cognome:	001478 Ploaghe - C.so G.Spano 138 - Ruda Market Srl -
Telefono Ufficio:	079 448752
Servizio Help Desk TL:	Help Desk abilitato
Blocco Amministrativo:	NON Bloccato
Stato:	Attivo
Multimagazzino Sede:	F.Lli Ibba S.R.L. Sede 00000 Ruda Market - C.so G.Spano
Multimagazzino:	No
Via (spedizione):	Corso G.Spano, 138
CAP (spedizione):	07017
Città (spedizione):	Ploaghe
Regione:	Sardegna

Visualizza Informazioni Complete
Creazione 18/10/2016 alle 13:05

Modifica 06/04/2017 alle 09:30

Contatto Riepilogo

Contatto Informazioni Complete

Commenti

Aggiornamenti

Opportunità (0)

Attività (0)

Email (0)

Ticket (1)

Preventivi (0)

Ordini di Acquisto (0)

Ordini di Vendita (0)

Prodotti (0)

Documenti 53 (0)

Punti Vendita (0)

Campagne (0)

Fatture (0)

Gestione chiamate PBX (0)

Contratti di Servizio (0)

Servizi (0)

Progetti (0)

Asset (0)

Fornitori (0)

Timesheet Mese (0)

Timesheet Dettaglio (0)

Attività Aggiungi

Nessuna attività in attesa

Aggiornamenti

Administrator ha aggiornato Multimagazzino: da No a Si 18/10/2016 13:45

Commenti

Sovvi qui il tuo commento...

Ticket di supporto

vTiger rende più efficiente e semplifica le attività di assistenza, gestisce l'avanzamento dell'intero processo risolutivo dei Ticket e l'assegnazione al corretto gruppo di supporto.

L'amministratore può configurare, aggiungere e personalizzare i campi visualizzati nel Ticket in base alla categorizzazione dello stesso e ai permessi dell'utente

In Tecno Logica gestiamo:

- Ticket di supporto: utilizzato per riportare e gestire problemi quali interruzioni, non disponibilità o riduzione dell'operatività di un sistema o di una applicazione
- Richiesta di servizio: utilizzata per registrare e gestire le richieste da fatturare per l'accesso a sistemi e servizi o per lo sviluppo di nuove funzionalità.

Ticket

Lista Ticket

Cruscotto

Modificati di recente

Azioni **+ Aggiungi Ticket** Tutti Ticket [Administrator] 1 a 20

Orario creazione	Ticket No.	Titolo	Nome Contatto	Telefono referente	Stato	Priorità	Origine	Assegnato a	
<input type="checkbox"/>	01-09-2017 16:39:50	TT30527	Istruzione su Generazione report dello s...	CRF 3742 Riccio Group Srl Santa Maria a ...	0823 804373	Chiuso	Normale	Telefono	Silvio Trabona
<input type="checkbox"/>	01-09-2017 15:58:37	TT30526	Mancano i venduti del 31/08 Pdv S. Corne...	SMA Ghiotto 000 0000 Roma - SEDE Ghiotto...	06 30812798	Aperto	Normale	Telefono	Silvio Trabona
<input type="checkbox"/>	01-09-2017 12:31:47	TT30525	Non permette l'inserimento dei tipi...	Bolle Srl Valfenera- Via Amedeo D'A...	0141 939648	Chiuso	Normale	Telefono	Silvio Trabona
<input type="checkbox"/>	01-09-2017 10:16:19	TT30524	Errore estrapolazione dati	Ambro S.r.l. Roma - Via Maiella 19	06 86899214	Aperto	Sollecitato	Telefono	Luca Pofi
<input type="checkbox"/>	31-08-2017 18:26:23	TT30523	Attivazione servizio Tecno Logica Cloud ...	F.Lli Ibba S.R.L. 07500 Gidis Srl - Via ...		In Corso	Normale	Telefono	Paolo Tibberio
<input type="checkbox"/>	31-08-2017 17:50:57	TT30522	LETTURA TERMINALINO ERRATA	000 - Gruppo Deserti Sede - Velletri - V...	06 96152090	Chiuso	Normale	Telefono	Luca Pofi
<input type="checkbox"/>	31-08-2017 13:17:28	TT30521	NON STAMPA ETICHETTE	Consorzio Sacoph Roma - GESTRA Alta Valn...	06 8608747	Chiuso	Normale	Telefono	Luca Pofi
<input type="checkbox"/>	31-08-2017 12:48:23	TT30520	Aggiornamento TLposWin Harbour	Sede B.A.M. S.r.l. Sede Torino - C.so Ra...	011 3852580	Chiuso	Normale	Telefono	Giacomo Roccaforti
<input type="checkbox"/>	31-08-2017 11:39:44	TT30519	Errore applicazione offerta	EUROFOOD s.n.c di Giovanni Bona & C....	011 9350545	Chiuso	Alta	Telefono	Tecno Logica S.r.l.
<input type="checkbox"/>	31-08-2017 11:34:55	TT30518	Mancano vendite del 27/08 Pdv Fabio Mass...	SEDE 0000 Frama 2010 Srl Via Cola di Rie...	06 37350390	Chiuso	Normale	Mail	Silvio Trabona
<input type="checkbox"/>	31-08-2017 10:37:03	TT30517	Aggiornamento TLposWin Harbour	Nuova Simpatia S.r.l. Ceriale - Via Aure...	0182 990325	Chiuso	Normale	Telefono	Giacomo Roccaforti
<input type="checkbox"/>	31-08-2017 10:34:52	TT30516	Richiesta informazioni per stampa fattur...	Frigorgelo S.a.s. Chiavari - Via delle V...	0185 598561	Chiuso	Normale	Telefono	Giacomo Roccaforti
<input type="checkbox"/>	31-08-2017 10:27:38	TT30515	Errore applicazione offerta	Burdin S.a.s. di Marcon Luciano & C....	0122 622412	Chiuso	Normale	Telefono	Silvio Trabona
<input type="checkbox"/>	31-08-2017 10:20:35	TT30514	Variazioni ricevute in ritardo	Consorzio Sacoph Roma - GESTRA Alta Valn...	06 8608747	Chiuso	Normale	Telefono	Luca Pofi
<input type="checkbox"/>	31-08-2017 10:19:43	TT30513	ITT x Installazione Sw Tecno Logica	F.Lli Ibba S.R.L. 07500 Gidis Srl - Via ...		Aperto	Normale	Mail	Carlo Tosonotti
<input type="checkbox"/>	31-08-2017 10:12:28	TT30512	Errore visualizzazione inventario	Gescom Srl Oulix - Le Baite C.so Torino C...	0122 833801	Aperto	Normale	Telefono	Vincenzo Genuardi
<input type="checkbox"/>	31-08-2017 09:56:15	TT30511	Cambio IP PUBBLICO	SEDE C.D.K. S.r.l. Latina - Via Duca del...	0773 241929	Chiuso	Normale	Mail	Luca Pofi
<input type="checkbox"/>	31-08-2017 09:30:35	TT30510	Aggiornamento TLposWin Harbour	Easy Company Santena - Via Cavour	011 9454400	Chiuso	Normale	Telefono	Giacomo Roccaforti
<input type="checkbox"/>	31-08-2017 09:26:57	TT30509	Prb. Ean Duplicati	F.Lli Ibba S.R.L. 04000 Gidis Srl - Piazz...	0783 72095	Chiuso	Normale	Mail	Carlo Tosonotti
<input type="checkbox"/>	31-08-2017 09:18:54	TT30508	Aggiornamento TLposWin Harbour	Easy Company Santena - Via Cavour	011 9454400	Chiuso	Normale	Telefono	Giacomo Roccaforti

Dettaglio Ticket

Organizzazioni Contatti **Ticket** Calendario Timesheet Mese Timesheet Dettaglio Contratti Voci di Contratto Ratei Progetti Report Opportunità Reports 4 You Tutti
Paolo



Tutti i record

Digita e premi invio

Ricerca avanzata

+

Lista Ticket

Cruschetto

Modificati di recente

PDFMaker

Attività On Site

IT Italiano (e-Soft)

Esporta

Stampa

Invia Email

Modifica e Esporta

Popup Alerts

Tag Cloud



ARTICOLI CON VENDUTO ERRATO

Priorità - Normale

Modifica

Ulteriori

Ticket No.	TT30493
Origine	Telefono
Nome Contatto	Sede 000 CRF - Ciccotti Supermercati Srl -
Tipo Intervento	Assistenza
Referente PDV	Luigi
Telefono referente	06 9282895
Assegnato a	Luca Pofi
Priorità	Normale
Stato	Chiuso
Titolo	ARTICOLI CON VENDUTO ERRATO
Descrizione	l'articolo 1505359 nello storico delle vendite ha un margine alla vendita errato -44%
Relazionato a	Retex Spa
Data Apertura	30-08-2017
Soluzione	avendo riscontrato che la problematica è di EASY ho mandato mail a RETEX e per conoscenza a Ciccotti per delucidazioni sulla problematica

Visualizza Informazioni Complete

Creazione 30/08/2017 alle 17:23
Modifica 30/08/2017 alle 17:25

Ticket Riepilogo

Ticket Informazioni Complete

Commenti

Aggiornamenti

Attività (0)

Contratti di Servizio (0)

Servizi (0)

Progetti (0)

Ticket Correlati (0)

Timesheet Dettaglio (1)

Documenti 53 (0)

Attività Aggiungi

Nessuna attività in attesa

Aggiornamenti

Luca Pofi ha aggiornato 30/08/2017 17:26
Stato: da **Aperto** a **Chiuso**

Last Modified By: da **Administrator** a **Luca Pofi**

Luca Pofi ha aggiornato 30/08/2017 17:26
Soluzione: cambiato a avendo riscontrato che la problematica è di EASY ho mandato mail a RETEX e per conoscenza a Ciccotti per delucidazioni sulla problematica

Administrator ha aggiunto Pofi 2017-08-30 126429 (Timesheet Dettaglio) 30/08/2017 17:25

Luca Pofi creato 30/08/2017 17:23



vtiger® *Customer Portal*

Oramai è pratica comune che le Aziende puntino a centralizzare l'Assistenza Clienti con un chiaro risparmio nei costi nella gestione e con un occhio anche al fatto che ciò che viene scritto rimane, evitando incomprensioni e contestazioni nel rapporto con i Clienti.

Il Portale Clienti di vTiger CRM permette di generare Ticket di supporto.

A seguito della creazione del Ticket, tramite flusso di email opportunamente configurato, riceveremo sul nostro vTiger CRM la notifica, potremo prendere in carico il Ticket, verificare e risolvere il problema con comunicazione della soluzione tramite email.



vtiger *Customer Portal*

Il Customer Portal di vTiger offre i seguenti vantaggi:

- **Nessun rischio di smarrimento:** tutte le comunicazioni tra l'Azienda e i Clienti vengono registrate in una pagina personale riservata
- **Ticket consultabili nel tempo:** al contrario delle email, che possono essere smarrite, i Ticket di assistenza creati attraverso il Customer Portal rimarranno memorizzati per future referenze
- **Pagina web riservata:** ogni Cliente riceverà l'accesso ad una pagina web personale dove poter aprire i Ticket di richiesta intervento e consultare lo stato dei precedenti
- **Assistenza monitorata:** è possibile verificare l'andamento e la capacità da parte del Team di supporto nella risoluzione dei Ticket.

 **vtiger** *Customer Portal*



Email ID :

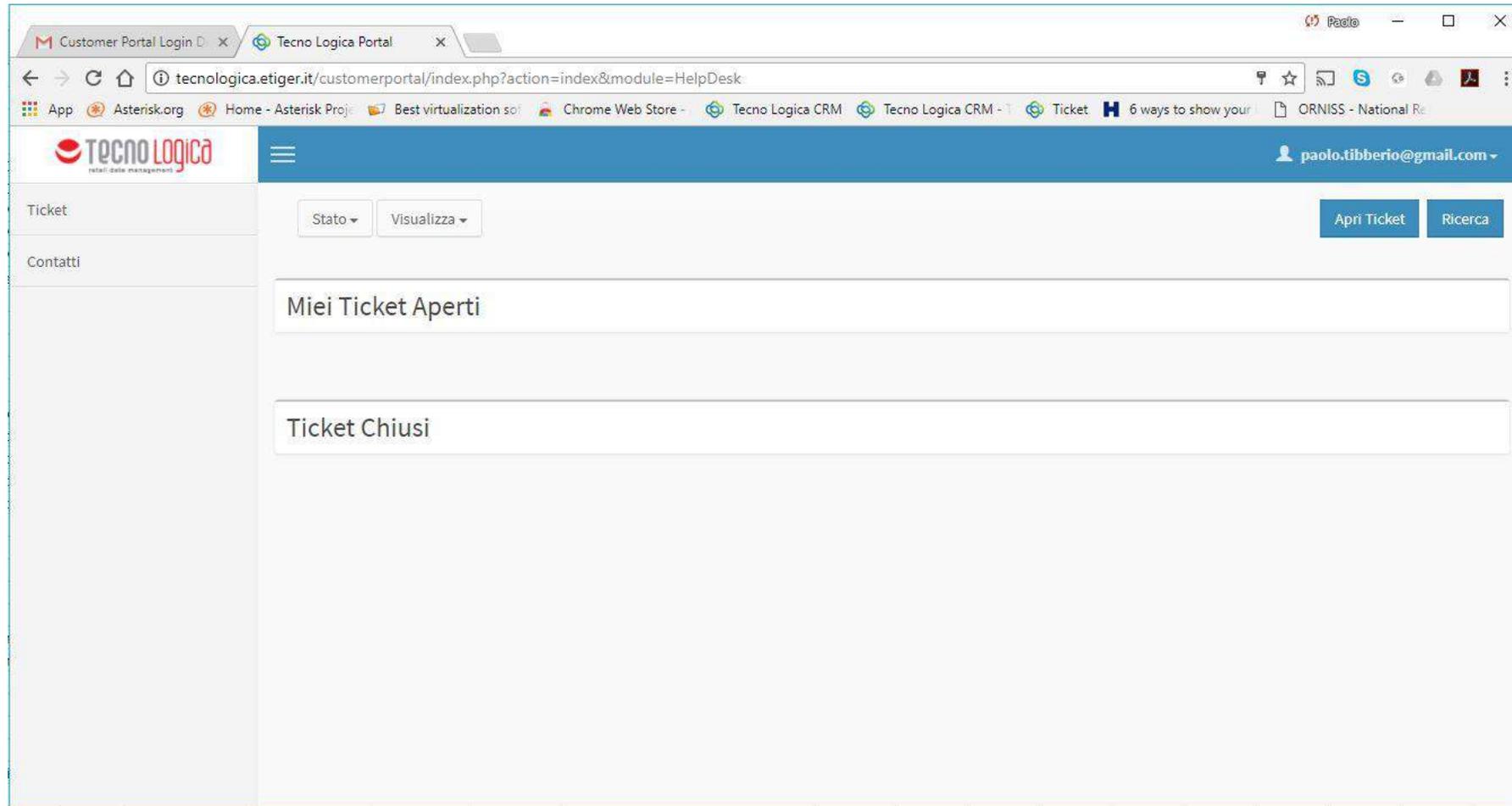
Password

[Login](#)

[Password Dimenticata?](#)

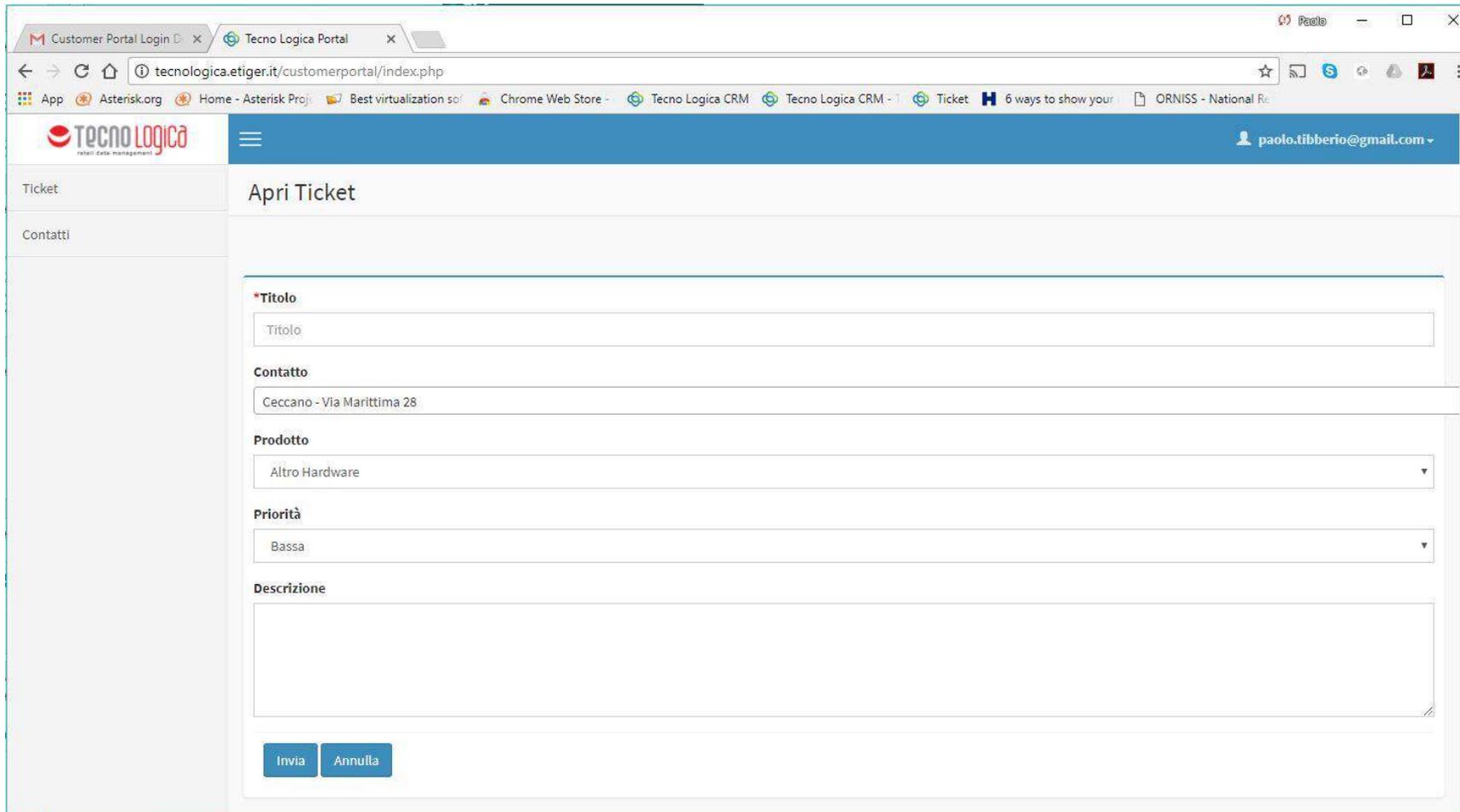
Email ID e Password sono case Insensitive.

vtiger *Customer Portal*



The screenshot shows a web browser window displaying the vtiger Customer Portal. The browser's address bar shows the URL `tecnologica.etiger.it/customerportal/index.php?action=index&module=HelpDesk`. The page features a blue header with the Tecno Logica logo on the left and the user's email address `paolo.tibberio@gmail.com` on the right. Below the header, there is a navigation menu with options for 'Ticket' and 'Contatti'. The main content area is divided into two sections: 'Miei Ticket Aperti' and 'Ticket Chiusi'. The 'Miei Ticket Aperti' section is currently empty. The 'Ticket Chiusi' section is also empty. There are two buttons, 'Apri Ticket' and 'Ricerca', located in the top right corner of the main content area.

vtiger® *Customer Portal*



The screenshot shows a web browser window displaying the 'Apri Ticket' (Open Ticket) form in the vtiger Customer Portal. The browser's address bar shows the URL 'tecnologica.etiger.it/customerportal/index.php'. The page header includes the Tecno Logica logo and the user's email address 'paolo.tibberio@gmail.com'. The form is titled 'Apri Ticket' and contains the following fields:

- *Titolo**: A text input field containing the word 'Titolo'.
- Contatto**: A text input field containing the address 'Ceccano - Via Marittima 28'.
- Prodotto**: A dropdown menu currently showing 'Altro Hardware'.
- Priorità**: A dropdown menu currently showing 'Bassa'.
- Descrizione**: A large text area for entering the ticket details.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Invia' (Submit) and 'Annulla' (Cancel).

Sviluppi futuri: integrazione

Tecno Logica ha installato un centralino 3CX, che rende possibile con un plugin l'integrazione con vTiger in modo da aggiungere le seguenti funzioni:

- **Chiamata con tasti di scelta rapida:** la scheda del cliente viene mostrata automaticamente durante la chiamata da vTiger
- **Pop-up di Chiamata:** il record del cliente viene mostrato automaticamente quando arriva una chiamata ed il numero è registrato nei Contatti
- **Registrazione della Chiamata:** le chiamate vengono registrate come evento nel Calendario di vTiger
- **Creazione di un nuovo contatto:** avviene automaticamente quando si riceve una chiamata da un numero non conosciuto