

## Web.desk – il Customer Care 2.0 anche in SISECO

**STOP ALLE RICHIESTE TELEFONICHE ed EMAIL senza "CONTROLLO"!**

Da Siseco arriva **Web.desk**, il nuovo strumento per tracciare le richieste del cliente.

Oggi offrire un efficace e veloce servizio di **supporto ai propri clienti è una filosofia aziendale vincente. Ecco perché Web.desk** è la soluzione ideale per creare un centro di supporto immediato, semplice e **web**.

Gestendo pratiche di **Help Desk** attraverso un'applicazione Web based significa garantire ai propri clienti **un servizio di supporto completo**, veloce, che dia la possibilità di monitorare continuamente l'avanzamento delle richieste inserite e di visualizzarne lo storico, con gli interventi fatti per arrivare alla risoluzione della problematica.



- **Web.desk** aiuta a risolvere più velocemente i problemi segnalati dagli utenti. Tutte le richieste di HELP DESK vengono indirizzate automaticamente al reparto di competenza, WEB DESK permette di risolvere più in fretta i problemi segnalati dagli utenti.
- **Web.desk** può essere utilizzato anche per garantire un efficiente servizio di supporto e comunicazione interno all'azienda, velocizzando e semplificando tutte le comunicazioni tipiche dell'ambiente lavorativo.
- **Web.desk** ti aiuta nelle procedure **ISO 9001:2000**  (es. Gestione NON CONFORMITA', CUSTOMER SATISFACTION, AZIONI PREVENTIVE e CORRETTIVE, ...), in quanto tutte le richieste vengono perfettamente tracciate ed ogni utente, tecnico, responsabile avrà sempre chiara ed immediata la visione di ogni singola richiesta.

Una volta installato sul server, **Web.desk** si può integrare **con il vostro sito Web**, permettendo ai Vostri clienti e agli operatori di inserire le richieste da un qualsiasi computer con accesso alla rete, in qualsiasi momento, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, **azzerando il numero di chiamate telefoniche** necessarie all'ottenimento di una risposta.

Ogni segnalazione/richiesta viene effettuata in ambiente **Web** e automaticamente inoltrata al personale competente, che riceverà una email di segnalazione. E' possibile quindi controllare **lo stato di avanzamento delle proprie richieste**, se sono state lette e se vi è già stata una risposta da parte del personale di competenza.

Una **email di ritorno** (completamente automatica) informerà il cliente (e gli interessati) degli avanzamenti e della risoluzione della richiesta, che sarà poi archiviata automaticamente.

### I vantaggi di **Web.desk**

- Il servizio è usufruibile direttamente da ogni cliente, basta solo un accesso internet
- Registrazione veloce ed immediata
- piattaforma Web operativa 24 ore su 24, 7 giorni su 7
- Visualizzazione immediata di tutte le domande poste, loro risoluzione e storico contatti
- controllo completo da parte dell'amministratore di ogni pratica aperta, su come viene risolta e in quanto tempo, nel rispetto degli SLA dell'azienda
- Sistema multi canale per la gestione delle richieste, che affianca alla struttura Web sistemi di e-mailing, telefonia ed SMS

## COME UTILIZZARE Web.desk

### 1) Registrazione utente

Per utilizzare **Web.desk** occorre effettuare una semplice e rapida registrazione al servizio.  
Per registrarsi collegarsi al sito: <http://siseco.no-ip.biz/webdesk> e premere **REGISTER**



CRM, CIM & IP Contact Management Advanced Solutions



User:	<input type="text"/>
Password:	<input type="password"/>
	<input type="button" value="Logon"/>

**Register**



CRM, CIM & IP Contact Management Advanced Solutions



Username:	<input type="text" value="Mario Rossi"/>
Email:	<input type="text" value="mario@rossi.it"/>
Password:	<input type="password"/>
Confirm Password:	<input type="password"/>
Company:	<input type="text" value="ROSSI SPA"/>
First Name:	<input type="text" value="Mario"/>
Last Name:	<input type="text" value="Rossi"/>
	<input type="button" value="Submit Registration"/>

Dopo aver inserito i propri dati, premere **SUBMIT REGISTRATION**.  
Si riceverà una mail dove si **attesta la richiesta** di registrazione.

Username:	<input type="text" value="Mario Rossi"/>
Email:	<input type="text" value="mario@rossi.it"/>
Password:	<input type="password"/>
Confirm Password:	<input type="password"/>
Company:	<input type="text" value="ROSSI SPA"/>
First Name:	<input type="text" value="Mario"/>
Last Name:	<input type="text" value="Rossi"/>
	<b>Registration Done</b>
	<b>You will be notify the correct registration by an email</b>
	<input type="button" value="Submit Registration"/>

SISECO nel frattempo provvederà a verificare la richiesta e quindi ad abilitare il nuovo utente, il quale riceverà un'altra mail di **CONFERMA** con le relative istruzioni di utilizzo.

Una volta registrato, l'utente può utilizzare al sito suddetto ed inserire le proprie richieste.

**Nota:** quando l'utente si collega, vede tutti i task inseriti ed il loro status di avanzamento.

Al primo collegamento la pagina risulta invece vuota.

## 2) Inserimento di una nuovo richiesta

Collegarsi al sito: <http://siseco.no-ip.biz/webdesk> ed effettuare il **log-in**.

Al primo accesso si vedrà una pagina simile alla seguente:



Per inserire una richiesta, premere **ADD NEW REQUESTS** e compilare i campi richiesti dalla maschera:

The screenshot shows the 'add new Request' form. The form has the following fields and options:

- Description:** IMPORTAZIONE
- Project:** Gat (dropdown menu)
- Category:** [no category]
- Status:** Nuova Richiesta
- Versione\_In\_Usò:** 4.6.2 DEL 05/03/08
- Comment:** A rich text editor with a toolbar containing icons for copy, paste, undo, redo, bold, italic, underline, link, unlink, and source. The text in the editor is: 'ho provato ad importare ma non trovo i nominativi. In allegato LOG.'
- Presets:** use / save
- Create:** A yellow button at the bottom of the form.

- **Description:** è l'oggetto della richiesta (Es. importazione, richiami, ecc ecc)
- **Project:** nome del programma su cui si richiede assistenza (da selezionare tramite menu a tendina)
- **Status:** è lo status della richiesta. Al primo inserimento verrà messo di default "nuova richiesta". Questo dato cambierà poi di volta in volta a seconda appunto del tipo di "lavorazione" effettuata (es. in lavorazione, chiuso, riaperto, ecc).
- **Versione in Uso:** specificare la versione (consigliabile inserire versione e data) del prodotto di cui si richiede assistenza (es. per GAT → GAT 462 del xx / xx / xxxx )
- **Comment:** spazio per inserire la richiesta, con il maggior numero di dettagli possibili.

Premere **CREATE** per inserire la richiesta.

Se si desidera, è anche possibile **unire uno o più allegati** (preferibilmente meglio inviare documenti/log zippati o comunque inferiori a 2Mb).

**NOTA:** La relativa opzione si potrà vedere solo dopo aver premuto **CREATE**.

Sul lato sinistro compare la dicitura **ADD ATTACHMENT**.

create copy  
print

Request ID: **568** IMPORTAZIONE

Created by **Mario Rossi** on 14/04/2008 12.50, 0 days ago Presets: **use** / **save**

Project: **Gat**

Category: [no category]

Status: **Nuova Richiesta**

Versione\_In\_Uso: 4.6.2 DEL 05/03/08

[+] [-] Comment: Entering "bugid#999" in comment creates link to id 999

Font Size B I U

**add attachment**

Attach an image, document, or other file to this item

Update

Per concludere la richiesta, premere la dicitura **REQUESTS** che si trova in alto a sinistra.

Verrà visualizzata la richiesta appena inserita, con lo status **NUOVA RICHIESTA**:

**SISECO** CRM, CIM & IP Contact Management Advanced Solutions

Requests search queries reports settings **logoff** about id:  go to Request logged in as: Mario Rossi

add new Request Tasks print list print detail export to excel

id	desc	reported on	reported by	project	organization	category	priority	assigned to	status	Versione_In_Uso
568	IMPORTAZIONE	14/04/2008 12.50	Mario Rossi	Gat	ROSSI SPA		05		Nuova Richiesta	4.6.2 DEL 05/03/08

1 Requests returned by query

Per uscire, premere **LOGOFF**.

Riceverete una mail della richiesta appena inserita.

### 3) Gestione della richiesta da parte di SISECO

Siseco riceve una mail con la richiesta inviata dal cliente e provvede alla sua gestione.

L'operatore che prenderà in carico la richiesta visualizzerà il testo inserito dal cliente, con la possibilità di visualizzare anche eventuali allegati.

Viene anche indicata la priorità ("01" è la più alta) e la categoria (es. "richiesta chiarimento", "richiesta comando", ecc).

Dopo aver fornito i necessari chiarimenti provvede a cambiare lo **STATUS** (es. nel caso appena visto, passa da **NUOVA RICHIESTA** a **IN CORSO DI LAVORAZIONE**).

In seguito vediamo la maschera dove viene inserita la risposta; è visibile tutta la storia relativa alla richiesta, che verrà aggiornata o incrementata ad ogni inserimento di ulteriori chiarimenti.

[create copy](#)

[print](#)

[merge](#)

[delete](#)

[subscribers](#)

[stop notifications](#)

[relationships\(0\)](#)

[send email](#)

[add attachment](#)

Request ID: **568** IMPORTAZIONE

Created by **Mario Rossi** on 14/04/2008 12.50, 0 days ago Presets: [use](#) / [save](#)

Project: **Gat**

Category: **Richiesta Chiariment**

Priority: **05**

Assigned to: **Linda**

Status: **In corso di lavoraz.**

Versione\_In\_Uso: 4.6.2 DEL 05/03/08

[+] [-] Comment: Entering "bugid#999" in comment creates link to id 999

Font: Arial Size:  **B** *I* U

Buongiorno,  
nel log abbiamo rilevato la mancanza del dato "IDPORTAFOGLIO".  
Va inserito nel file di importazione in formato NUMERICO, recuperando il valore in Tabelle / Portafogli.

Comment visible to internal users only

[Update](#)

[show inline images](#)

[show change history](#)

comment 3064 posted by **Mario Rossi** on 14/04/2008 12.50, 0 days ago [forward](#) [edit](#) [delete](#)  
ho provato ad importare ma non trovo i nominativi. In allegato LOG.



All'utente viene notificato mediante una mail che è stata data una risposta alla sua domanda.

#### 4) Verifica dello stato di una richiesta

Il cliente può verificare in ogni momento lo **STATO** delle sue richieste, collegandosi al sito con il suo login.

Nel caso sopra, il cliente *Mario Rossi* vedrà la sua richiesta con lo status modificato.

Cliccando la descrizione, può leggere la risposta data dall'assistenza e se necessario fornire ulteriori chiarimenti oppure porre ulteriori quesiti inerenti alla richiesta stessa. In tal caso dovrà premere il tasto **UPDATE**.

Siseco CRM, CIM & IP Contact Management Advanced Solutions

Requests search queries reports settings logoff about id:  go to Request logged in as: Mario Rossi

add new Request Tasks print list print detail export to excel

id	desc	reported on	reported by	project	organization	category	priority	assigned to	status	Versione_In_Uso
568	IMPORTAZIONE	14/04/2008 12.50	Mario Rossi	Gat	ROSSI SPA	Richiesta Chiarimento	05	Linda	In corso di lavoraz.	4.6.2 DEL 05/03/08

1 Requests returned by query

Quando aprirà la discussione, visualizzerà una maschera simile alla seguente. In calce, può vedere la sua domanda e la risposta data (e tutto l'eventuale storico).

[print](#)

[subscribers](#)

[stop notifications](#)

[relationships\(0\)](#)

[send email](#)

[add attachment](#)

Created by [Mario Rossi](#) on 14/04/2008 12.50, 0 days ago Presets: [use](#) / [save](#)

Project: **Gat**

Category: **Richiesta Chiarimento**

Status: **In corso di lavoraz.**

Versione\_In\_Uso: 4.6.2 DEL 05/03/08

[+] [-] Comment: Entering "bugid#999" in comment creates link to id 999

Font  Size  **B** *I* U Source

[show inline images](#)

[show change history](#)

comment 3068 posted by <a href="#">Linda</a> on 14/04/2008 12.55, 0 days ago	<a href="#">forward</a>
Buongiorno, nel log abbiamo rilevato la mancanza del dato "IDPORTAFOGLIO". Va inserito nel file di importazione in formato NUMERICO, recuperando il valore in Tabelle / Portafogli.	
comment 3064 posted by <a href="#">Mario Rossi</a> on 14/04/2008 12.50, 0 days ago	<a href="#">forward</a>
ho provato ad importare ma non trovo i nominativi. In allegato LOG.	

