

# Quista

E-commerce solution

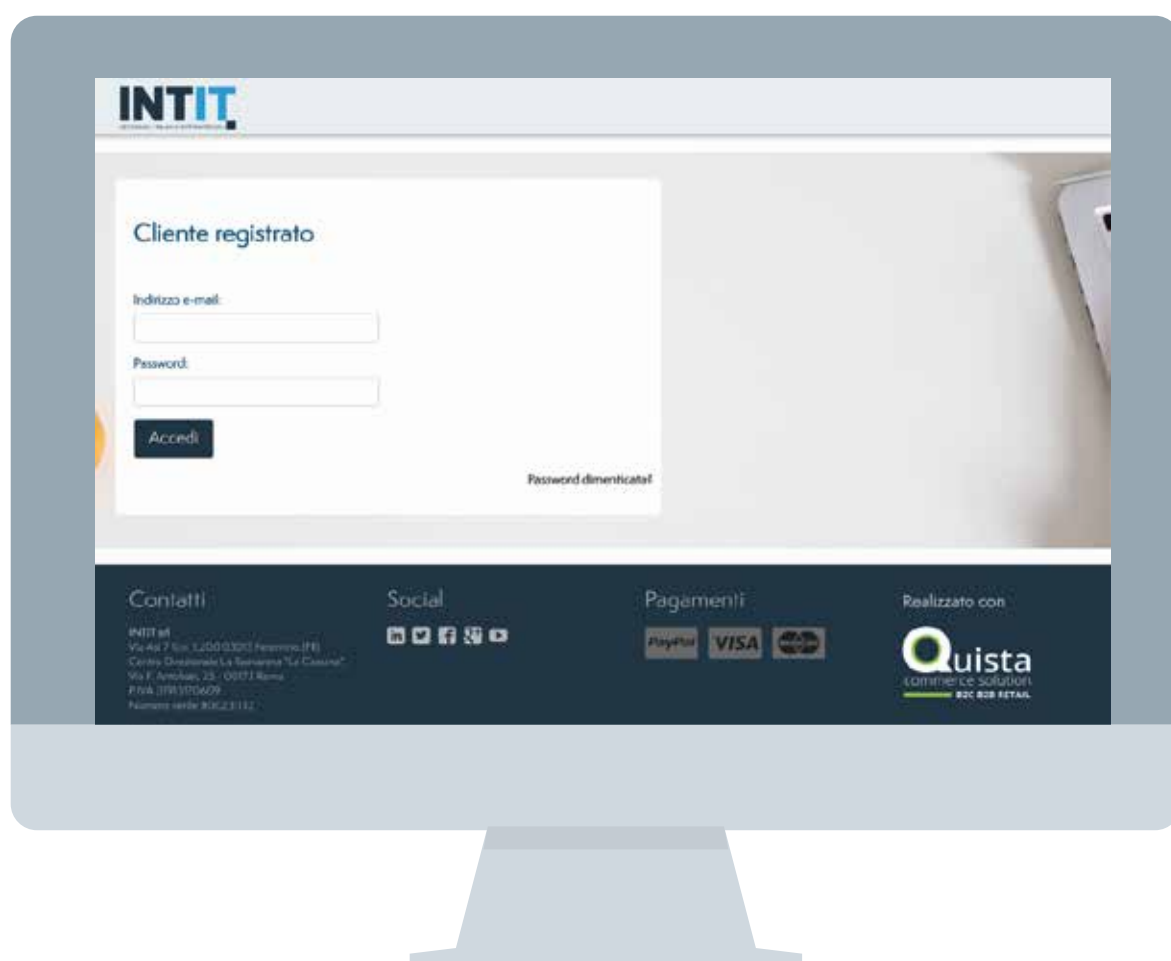
**B2C B2B RETAIL**



## ASSISTENZA CLIENTI

# IL SERVIZIO DI ASSISTENZA ON LINE A TUA DISPOSIZIONE

## PORTALE CLIENTI B2B



Se necessiti di supporto sull'utilizzo del portale clienti scrivi a [info@intit.it](mailto:info@intit.it) oppure chiama il Numero Verde **800.23.11.32**



# PORTALE CLIENTI B2B

## LA TUA PRIORITÀ DI LAVORAZIONE TICKET

---

Una volta effettuato l'accesso all'Area Assistenza, potrai:



# 1

### Aprire una nuova richiesta di Assistenza

Nella fase di inserimento della segnalazione, inserisci in modo chiaro e conciso **oggetto e descrizione**

# 2

### Verificare lo stato dei ticket aperti

I ticket aperti sono le segnalazioni in attesa di una risposta.

# 3

### Controllare lo stato dei ticket chiusi

Prendi visione dello storico delle segnalazioni effettuate e delle risposte ricevute!  
I ticket ai quali è stata data una risposta restano in memoria all'interno della propria Area Riservata

# MAIL TICKETING

---

Apertura automatica

[servicedesk@intit.it](mailto:servicedesk@intit.it)

Il metodo veloce e diretto di richiedere assistenza:

- ✓ apertura automatica di un ticket di assistenza
- ✓ identificazione automatica del cliente



# TELEASSISTENZA

---

Chiama i nostri uffici per richiedere l'intervento di Assistenza Telefonica di un nostro tecnico

**Dal lunedì al venerdì**  
**9.00/12.30 - 15.00/18.30**

Telefono: **0775.224453** – opzione 3  
Numero verde: **848.800.867**

Se le linee sono occupate lascia un messaggio in segreteria per l'apertura automatica di un ticket.

Il collegamento in remoto avviene con il programma **LIVELET**, scaricabile dal link  
<https://www.livecare.it/it/download-cliente.php>

Al momento del download, selezionare l'opzione Windows e salvare il file sul desktop del proprio PC.  
All'avvio del programma, si dovrà inserire un codice di volta in volta fornito dall'operatore help desk INTIT ed autorizzare la teleassistenza, ai sensi della nuova normativa GDPR.

## Vantaggi

- ✓ Identifica in automatico il numero di telefono del cliente.
- ✓ L'operatore visualizza un ticket, in cui sono riportati tutti i dati cliente necessari per gestire al meglio la chiamata e risolvere le problematiche.
- ✓ Il sistema consente di avvisare contestualmente i clienti via e-mail in merito all'apertura e alla chiusura del ticket e del suo contenuto.



# Modalità di Qualifica dei Ticket

Garantisci una gestione efficace ed efficiente della segnalazione di assistenza grazie ad una corretta e puntuale compilazione dei ticket.

## INFORMAZIONI NECESSARIE

### Informazioni Generali

- a) **Ragione Sociale**
- b) **Indirizzo del Sito e-commerce**  
(es. [www.miosito.it](http://www.miosito.it))
- c) **Telefono della persona da Contattare**  
(ove necessario)
- d) **Dati per accedere ad assistenza remota** (se necessario)
- e) **Partner e/o Consulente che segue il cliente**  
(indicaci se c'è un consulente che normalmente ti segue così potremo contattarlo se ci servissero ulteriori informazioni)

### Informazioni sulla segnalazione

- 1) **Tipologia Segnalazione**  
(Sito Bloccato, Grafica, Import/Export dati, Gestionale, Funzioni del sito, SEO, Altro) nota: Per **Segnalazione Grafica** Versione del Browser e SO  
**Per Import/Export dati:** Allegare Log dell'importazione  
**Per Import/Export Gestionale]** Tipo e Versione del Gestionale  
**Per Import]** Specificare se l'importazione dell'ordine è stata replicata manualmente su ERP e, nel caso, che segnalazioni ha generato
- 2) **Tipo di Segnalazione**  
(Bug, Supporto/Chiarimento, Richiesta di Implementazione)
- 3) **Priorità:** Urgente, Alta, Media, Bassa
- 4) **Descrizione della segnalazione**
- 5) **Pagina su cui si verifica**  
(es. [www.miosito.com/pagina1.html](http://www.miosito.com/pagina1.html))
- 6) **Dati per replicare il problema**  
(es. codice articolo, codice cliente, ecc.)

*Le informazioni richieste sono necessarie a localizzare l'oggetto della segnalazione, a replicare il problema segnalato ed a risolverlo nel minor tempo possibile*





<http://www.quista.it/assistenza>

Telefono: 0775.224453 – opzione 3  
Numero Verde: 848.800.867  
[servicedesk@intit.it](mailto:servicedesk@intit.it)



UNA SOLUZIONE

**INTIT**  
GESTIONALI ITALIANI E INTERNAZIONALI

Via Asi 7 Km. 1,200  
03013 Ferentino - (FR)  
Centro Direzionale La Romanina - La Cascina  
Via F. Antolisei, 25 - 00173 Roma