

Quista

E-commerce solution

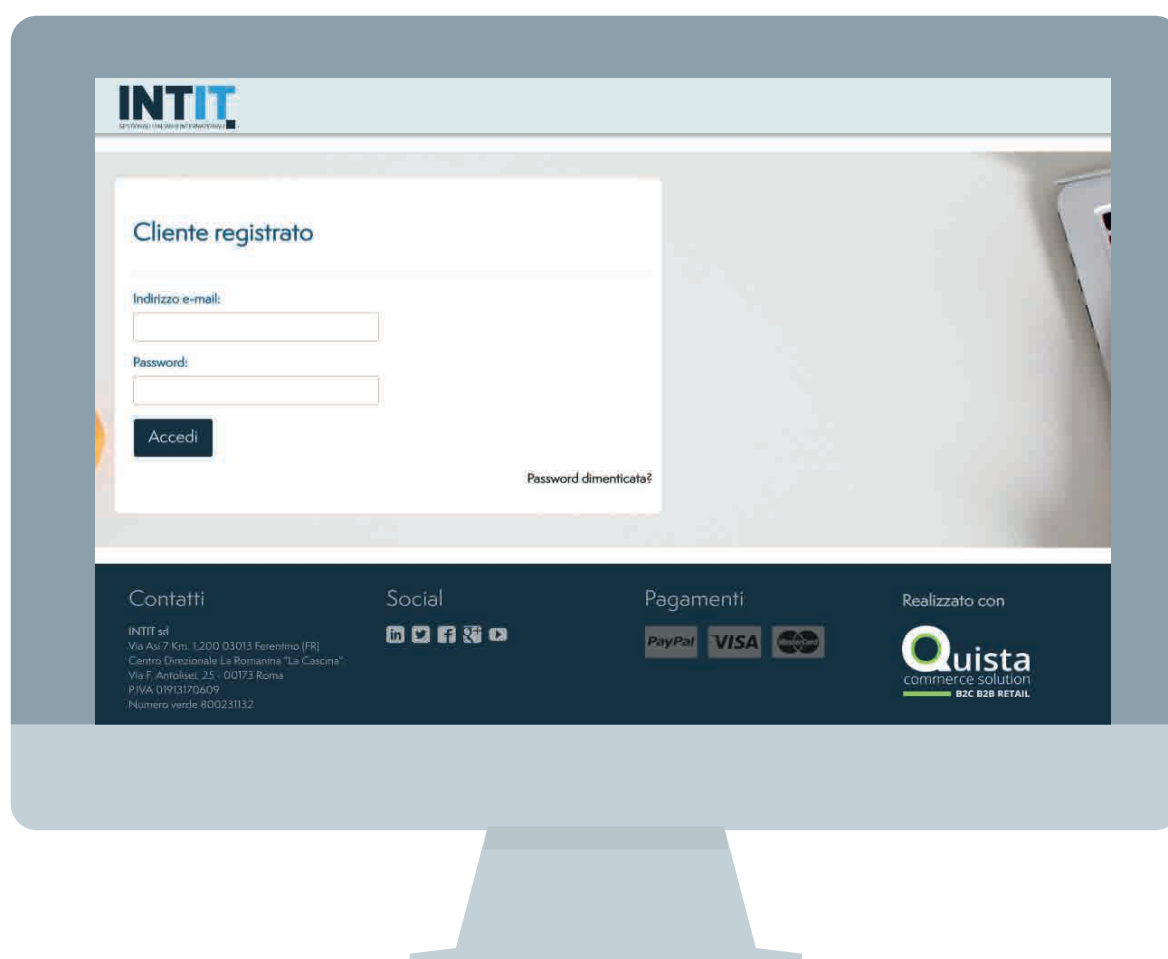
B2C B2B RETAIL



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 oppure chiama il Numero Verde **800.23.11.32**



PORTALE CLIENTI B2B

Una volta effettuato l'accesso, 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



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**

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.
- ✓ Se la chiamata viene effettuata da un numero sconosciuto al sistema, il Service Desk sollecita il codice cliente personale.
- ✓ Il sistema consente di avvisare contestualmente i clienti via e-mail in merito all'apertura e alla chiusura del ticket e del suo contenuto.



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 oppure scrivi a servicedesk@intit.it

**Il sistema genererà in automatico
una richiesta di Assistenza!**



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)
- 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)
- 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



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