

# Assistenza Clienti

capitolo relativo alla gestione delle assistenze clienti e dei moduli/funzionalità aggiunti per la gestione del ticketing

- [Estensione Funzionalità del modulo Assistenza Clienti](#)
- [Fatturazione delle Assistenze Clienti](#)

# Estensione Funzionalità del modulo Assistenza Clienti

Il pacchetto fatturazione avanzata estende le funzionalità del modulo Assistenza Clienti per permettere la corretta gestione della fatturazione delle assistenze con campi aggiuntivi.

**Fatturazione Avanzata**

Tariffa  
0

Motivazione Annullamento

Proposta Fattura  
vteCRM Inc Da Assistenza Clienti

Stato Fatturazione Salva - Annulla

Proposta Fattura

Da Fatturare

Servizio a Contratto

Non Fatturato

Fatturato

Sospeso

Proposta Fattura

**Conversazioni**

Inizia una nuova conversazione

Nell'immagine sopra è possibile vedere i campi aggiuntivi all'interno di un ticket (assistenza clienti)

## 1. Stato Fatturazione

questo campo determina lo stato di fatturazione di un ticket il campo solitamente viene autogestito dal sistema andando a variare lo stato di fatturazione in base a cosa il ticket viene collegato di seguito:

- Da Fatturare  
è uno stato che indica che il ticket alla sua chiusura potrà essere fatturato, solitamente il ticket viene creato in "Da Fatturare" quando non ci sono né pianificazioni, né servizi a contratto collegati
- Servizio a Contratto  
è uno stato che indica che il ticket non deve essere fatturato, ma verrà scalato da un servizio a contratto, il sistema quando ad un ticket verrà agganciato un servizio a contratto, imposterà lo stato fatturazione su servizio a contratto automaticamente.

- Non Fatturato  
è uno stato che viene impostato a mano dall'operatore ed è previsto per quando un ticket non è agganciato ne ad una pianificazione ne ad un servizio a contratto e viene deciso che questo non debba essere fatturato al cliente
- Fatturato  
è uno stato che viene automaticamente impostato dal sistema quando a seguito di una generazione di una proposta fattura quest'ultima venga tramutata in una fattura
- Sospeso  
il ticket viene segnato con stato fatturazione "sospeso" solitamente quando durante la fatturazione viene deciso che un determinato ticket all'interno della proposta fattura non debba essere fatturato e quindi debba essere sospeso.
- Proposta Fattura  
è uno stato che solitamente il sistema varia in modo automatico e indica che il ticket è stato inserito in una proposta fattura durante il ciclo di fatturazione

**ATTENZIONE** ⚠:

il campo stato fatturazione è un campo che viene variato dal sistema al verificarsi di un evento (creazione del ticket, collegamento di un servizio a contratto, ecc...) il campo però può essere modificato successivamente dall'utente in maniera autonoma per diversi scopi di gestione del ticket.

2. Tariffa

è un campo che viene solitamente inserito in modo automatico tramite il collegamento di un servizio a contratto di tipo "Supporto a Consuntivo".

Il campo se valorizzato con un importo maggiore di 0 in fase di fatturazione sovrascrive la tariffa del servizio inserito nella sezione ore dei lavori con la cifra indicata all'interno del campo.

3. Motivazione Annullamento

il campo è utilizzato solitamente quando viene annullata la fatturazione di un ticket in fase di gestione delle proposte fattura. È un giustificativo da utilizzare durante la sospensione o non fatturazione di un ticket per tenere traccia del motivo.

4. Proposta Fattura

è il collegamento con la proposta fattura che è stata generata dal processod i

fatturazione dei ticket.

# Fatturazione delle Assistenze Clienti

questa funzionalità è presente nella lista del modulo Assistenza Clienti.

Il bottone è quello rappresentato sotto e lo si trova a fianco del bottone "Crea"

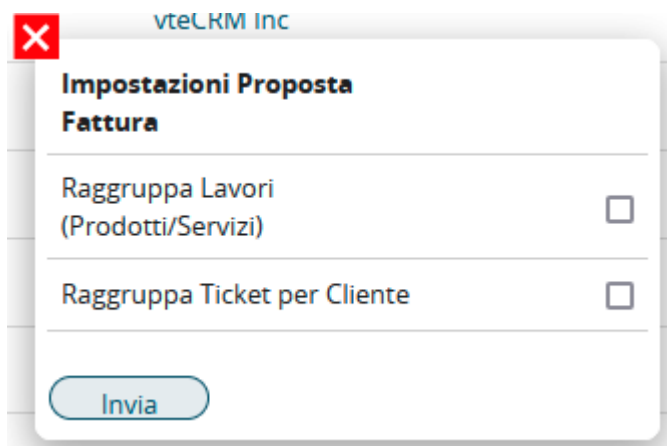


Genera Proposte Fattura

I ticket per essere fatturati devono avere

1. Stato "Chiuso"
2. Stato Fatturazione "Da Fatturare"
3. dei lavori al proprio interno correttamente valorizzati

I ticket possono essere selezionati anche massivamente e anche per clienti diversi, una volta cliccato il bottone "Genera Proposta Fattura" si aprirà un popup come sotto:



Il pop-up prevede 2 opzioni aggiuntive, di seguito vengono spiegate le modalità

1. Nessuna Selezione:  
la fatturazione dei ticket verrà eseguita generando una proposta fattura per ogni ticket selezionato legandola ognuna al rispettivo cliente che viene trovato sul ticket
2. Raggruppa Ticket per cliente

selezionando questa opzione il sistema genererà una proposta fattura per ogni azienda inserendo all'interno tutti i ticket dell'azienda.

### 3. Raggruppa Lavori

questa opzione permette di raggruppare i lavori che vengono fatturati per ogni ticket. per es:

se vengono inseriti all'interno del ticket due lavori con riferimento a giorni e orari diversi, ma con lo stesso servizio, il sistema inserirà in fase di fatturazione una sola riga con il servizio e sommerà le ore da fatturare sulla riga, mettendo in descrizione la dicitura, "lavori eseguiti dal xx-xx-xxxx al xx-xx-xxxx" considerando la prima e l'ultima data dei lavori eseguiti

#### ATTENZIONE:

il sistema verifica chi è collegato al ticket, se al posto dell'azienda sul ticket viene collegato un contatto, il sistema verifica il contatto a che azienda è collegata e attribuisce la proposta fattura all'azienda del contatto