

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 ne pianificazioni, ne 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.

Revision #1

Created Tue, Mar 21, 2023 2:08 PM by [martini](#)

Updated Tue, Mar 21, 2023 3:40 PM by [martini](#)