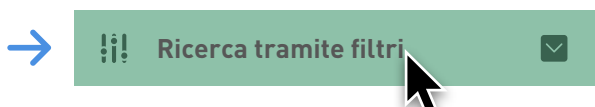
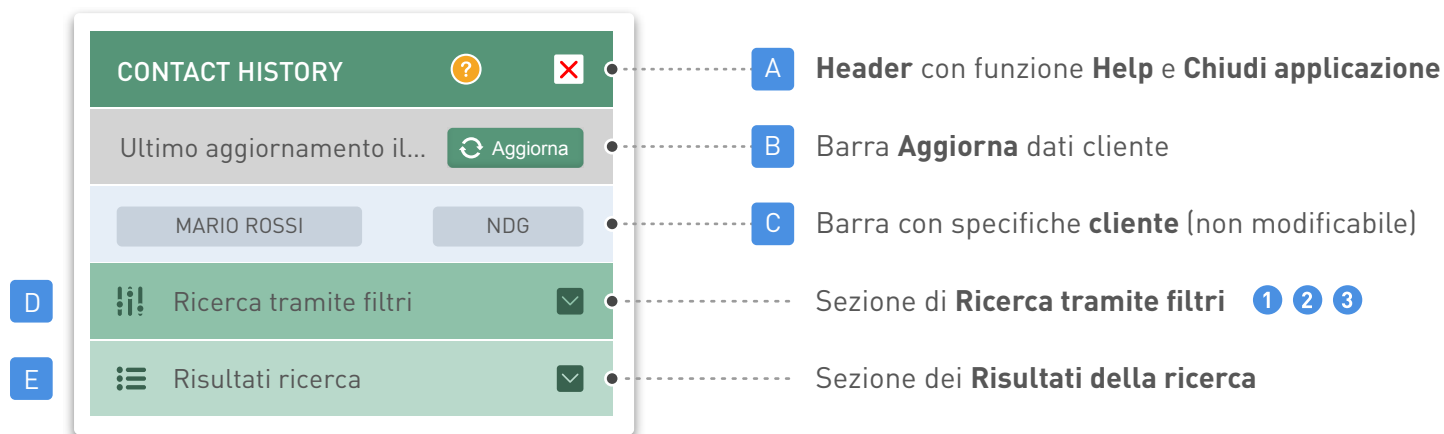


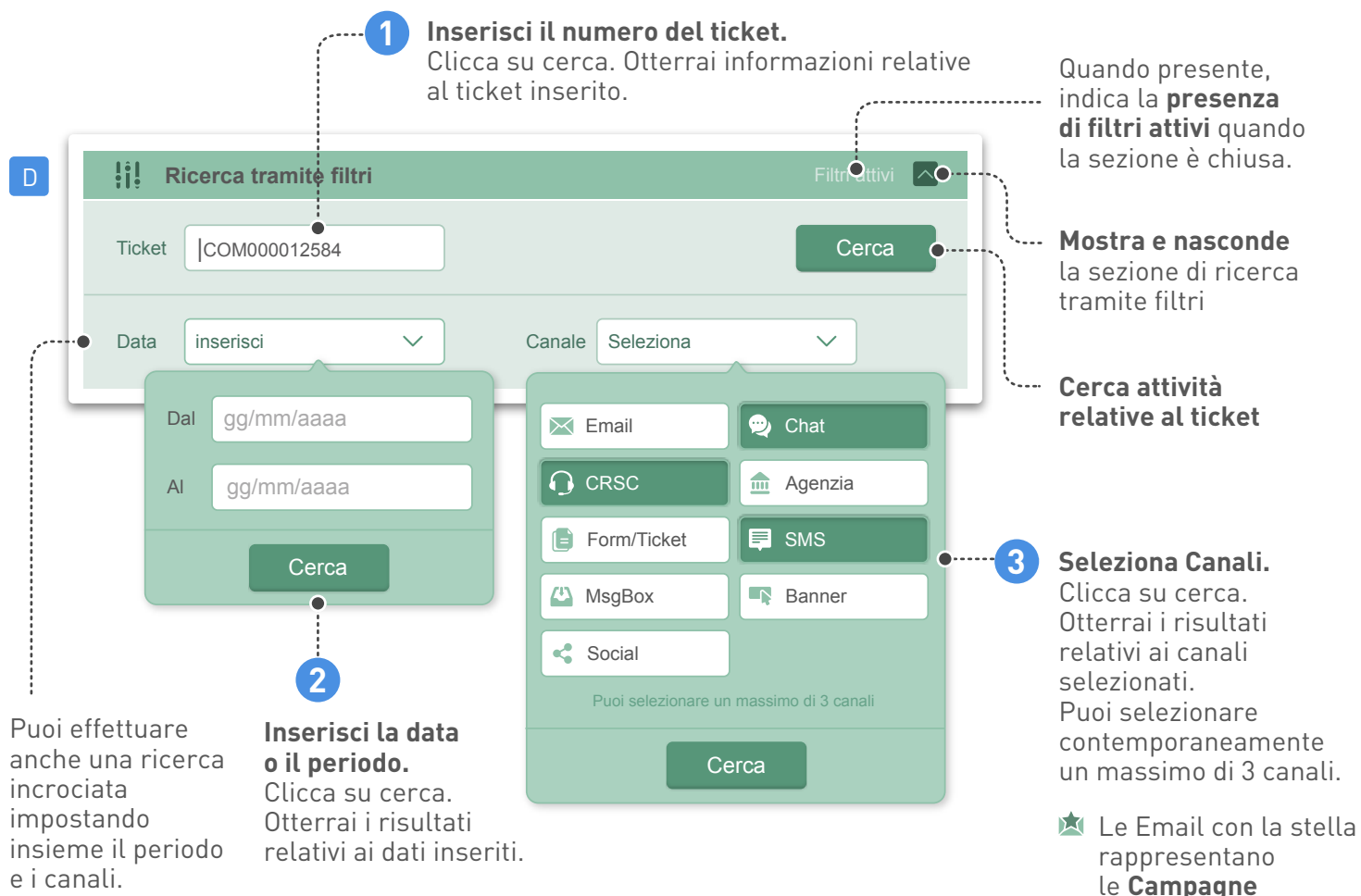


COME È FATTA L'APPLICAZIONE

L'applicativo è composto da cinque sezioni principali (Sono descritte in dettaglio le sezioni D / E)



La ricerca tramite filtri consente di effettuare ricerche impostando il Ticket oppure la Data e/o i Canali.



CONTACT HISTORY

Bussola orientativa per l'utente



Risultati ricerca



I risultati della ricerca verranno suddivisi in tre sezioni: Contatti aperti / Contatti chiusi ed Eventi.

D

E



Ricerca tramite filtri

Filtri attivi



Risultati ricerca



Contatti aperti



Data

10/06/2015 alle 10:50

Mostra dettagli



Oggetto

Non riesco ad attivare il mobile token

Esito

In lavorazione

Data

10/06/2015 alle 10:50

Nascondi dettagli



Oggetto

Non riesco ad attivare il Mobile Token

Esito

Assegnato – In lavorazione

Da

e.croce@alice.it

A

hellobank@hellobank.it

ID operatore

00046571

ID ticket

COM000012584

Apri nuovo ticket

ID attività

12345

Ultimo aggiornamento: 10/06/2015 alle 10:50

Oggetto: non riesco ad attivare il mobile token

Agent: Ciao, come posso aiutarti? alle 10:20:34

Cliente: Buongiorno, non posso accedere all'app. alle 10:21:56

Agent: Verifico immediatamente. La prego di attendere. alle 10:22:06

Cliente: Ok, ora riesco ad accedere di nuovo. Grazie mille. alle 10:26:06

Agent: Le auguro una buona giornata. alle 10:27:12



Contatti Chiusi



Eventi



Mostra e nasconde
la singola sezione
dei risultati.

Indicatore del canale

Mostra e nasconde
i dettagli dell'evento
o del contatto.

Dettaglio ticket
Click per visualizzare
dettagli del ticket.

Creazione nuovo ticket
Con attenzione a
compilare il campo del
form "Campo cliente"

Consultazione tickets
associati all'attività
aperti da Contact
History.
La visualizzazione
delle informazioni
di dettaglio dei ticket
seguirà le attuali
abilitazioni a Remedy
per ciascun utente.
In mancanza di
abilitazione su remedy
i dati non saranno
visualizzati neanche
su Contact history.

Lo scroll consente
di visualizzare tutto
il contenuto.

N.B.: Gli esiti di ticket/form, email, chat, social e campagne commerciali seguono i cambi di stato legati ai processi standard di lavorazione e sono aggiornati sempre real time (e.s. Da assegnato a Chiuso).

Icone



Apri Help per utente (Bussola)



Dati momentaneamente non disponibili



Chiudi applicazione



Aggiorna informazioni cliente



Mostra e Nascondi



Ricerca tramite filtri



Risultati ricerca



Contatti aperti



Contatti chiusi



Eventi