



en▶erp

Soluzione integrata per l'energia e il gas

**Nuovo Servizio
assistenza clienti**

Perché siamo convinti che offrirti un servizio assistenza per l'uso della nostra piattaforma gestionale sia una cosa importante per il tuo business.

Perché vogliamo esserci in qualsiasi situazione.

Perché lo riteniamo un nostro dovere.

Perché ti vogliamo dimostrare con i fatti che realmente ci importa quello fai.

Per questi e per altri innumerevoli motivi Enerp ha strutturato un servizio assistenza all'avanguardia che non ti lascerà mai solo.

Come funziona:

- > Per qualsiasi necessità, il ticket di richiesta può essere aperto direttamente dal pannello di controllo Enerp.
- > Un sistema che ottimizzerà i processi di gestione del ticket.
- > La compilazione del ticket avverrà attraverso un percorso guidato. Questo permetterà di velocizzare i tempi di risposta e di aumentarne la qualità.

Nello specifico:

Apertura del Ticket immediata

Oggi è più facile e veloce inoltrare il ticket di richiesta assistenza: basta un click sull'apposito pulsante presente su ogni schermata dell'applicativo.

Saremo così in grado di tracciare in tempo reale da quale area del sistema viene emessa la richiesta di assistenza, recuperando in automatico le relative informazioni di base.

The screenshot displays the Enerp web application interface. The top navigation bar includes the Enerp logo, a search bar, and user information: 'Mobile Solutions - SuperAdmin | Logout | Logout'. The main content area is titled 'Ambiente di PRODUZIONE >> FATTURAZIONE > Caricamento POD' and 'Fatturazione -> Caricamento POD da fatturare'. A green notification box states: 'Ultima operazione eseguita: CARICAMENTO STANDARD POD periodo 06/2017 eseguito il 01/06/2017 alle 15:17:16 (durata 00:00:01)'. Below this, there are sections for 'Caricatore POD da file' and 'Caricatore Standard POD'. The 'Caricatore Standard POD' section includes fields for 'Periodo fisso', 'Mese consumi', 'Anno consumi', 'Periodo consumi da', 'Mese', 'Anno', and 'Mese', along with a 'Carica POD da fatturare' button. There are also fields for 'Tipologia POD', 'Cliente', 'Categoria Cliente', and 'POD'. A red circle highlights the help and user icons in the top right corner, with a red arrow pointing to them.

Modulo Ticket semplificato

L'interfaccia del nuovo ticket, più snella e intuitiva, ti guiderà nella compilazione dei campi fino al corretto invio della tua richiesta.

- **Oggetto:**
un campo libero che servirà per identificare il motivo della richiesta
- **Tipo di richiesta:**
una compilazione guidata che permette di scegliere la tipologia della richiesta:
 - > Richiesta nuova funzionalità
 - > Richiesta Sviluppo per Adeguamento Normativo
 - > Supporto Operativo/Documentazione impatto su tutto il processo
 - > Supporto Operativo/Documentazione impatto circoscritto
 - > Bug con impatto su tutto il processo
 - > Bug con impatto circoscritto
- **Descrizione:**
un campo libero in cui specificare meglio la richiesta
- **Segnalazione Correlata:**
un campo per implementare la richiesta correlandola a una segnalazione

Nuova segnalazione per il progetto

Oggetto:

Tipo richiesta:

Descrizione:

File: Nessun file selezionato.

Segnalazione correlata:

Le priorità

Il sistema autonomamente assegnerà in tempo reale lo stato di priorità della richiesta.

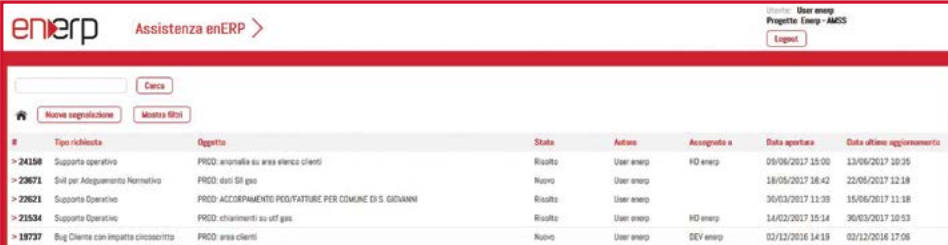
Questo grazie al tracciamento della tipologia di richiesta e nell'ambito in cui è stata fatta. Un sistema dunque intelligente che permetterà di snellire e ottimizzare ancor di più il processo di risposta delle richieste.

Elenco ticket inseriti

Il sistema di assistenza permette in più di monitorare e avere un quadro generale delle richieste effettuate al centro assistenza.

Tutte le principali informazioni sulla presa in carico del ticket potranno essere visionate dall'utente da un pannello riepilogativo.

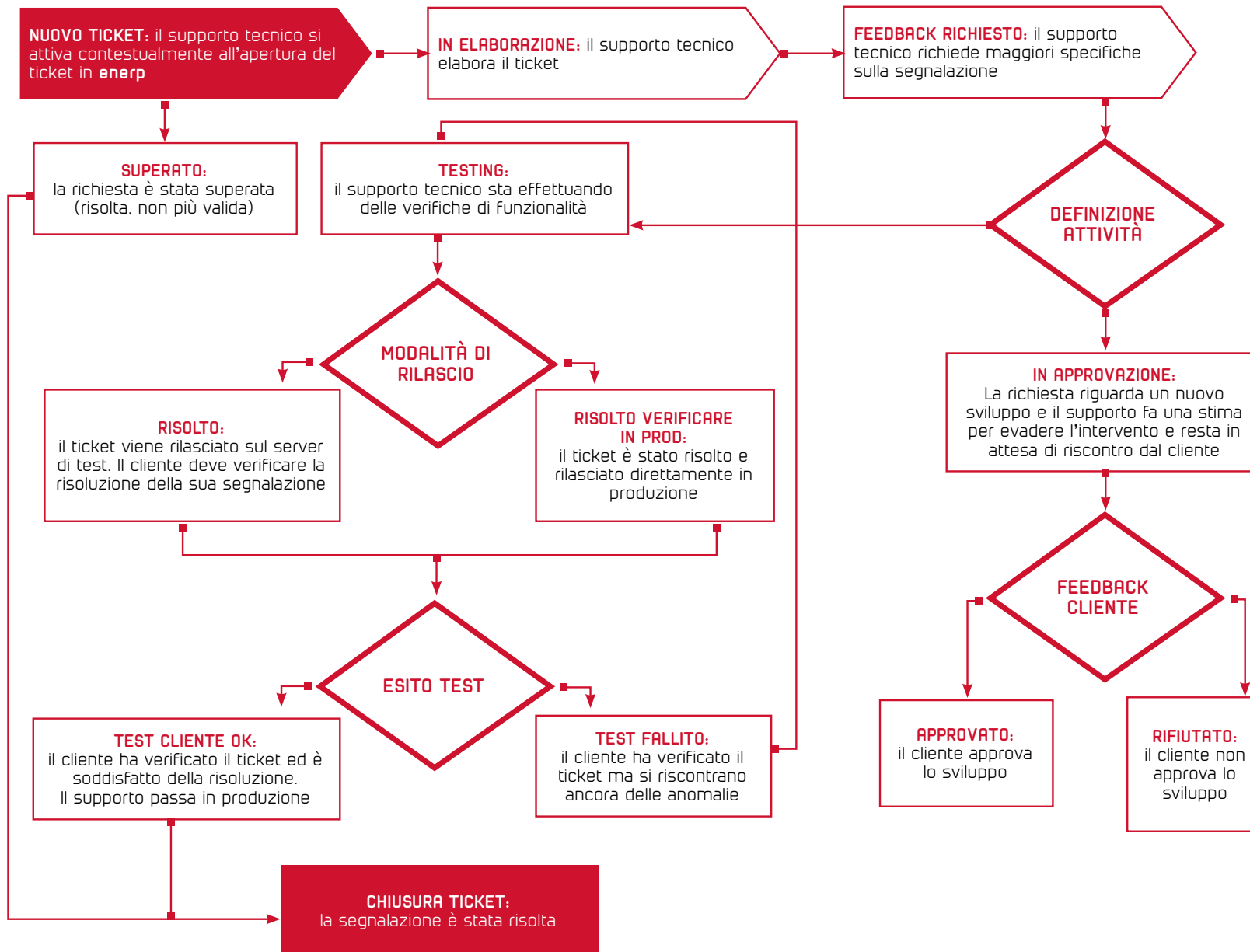
Un modo chiaro e preciso per tenere aggiornato l'utente.



The screenshot shows the 'Assistenza enERP' interface. At the top, there is a search bar and a 'Logout' button. Below the search bar are buttons for 'Nuova segnalazione' and 'Mostra filtri'. The main content is a table with the following columns: #, Tipo richiesta, Oggetto, Stato, Autore, Assegnato a, Data apertura, and Data ultimo aggiornamento. The table contains five rows of data.

| # | Tipo richiesta | Oggetto | Stato | Autore | Assegnato a | Data apertura | Data ultimo aggiornamento |
|---------|--------------------------------------|---|---------|------------|-------------|------------------|---------------------------|
| > 24158 | Supporto operativo | PRG: anomalia su area elenco clienti | Risolto | User enerp | HO enerp | 09/06/2017 15:00 | 13/06/2017 10:25 |
| > 23671 | Rich per Adeguamento Normativo | PRG: dati SIR gas | Nuovo | User enerp | | 18/05/2017 16:42 | 22/05/2017 12:18 |
| > 23621 | Supporto Operativo | PRG: ACCORPAMENTO PGI/FATTURE PER COMUNE DI S. GIOVANNI | Risolto | User enerp | | 30/03/2017 11:38 | 15/06/2017 11:18 |
| > 21534 | Supporto Operativo | PRG: chiarimenti su uti gas | Risolto | User enerp | HO enerp | 14/02/2017 15:14 | 30/03/2017 10:53 |
| > 18737 | Bug Cliente con impatto circoscritto | PRG: area clienti | Nuovo | User enerp | SEV enerp | 02/12/2016 14:19 | 02/12/2016 17:06 |

Stati di avanzamento del ticket



Il nostro miglior risultato è il tuo successo

Come vedi **Enerp**, oltre ad un cambiamento di forma rendendosi graficamente più accattivante e attraente, ha pensato anche alla sostanza attivando un servizio assistenza clienti studiato su misura per le tue necessità. Un servizio che vuole fare la differenza, pensato per ottimizzare e semplificare la tua vita.

Crediamo sia fondamentale essere al tuo fianco in situazioni di criticità per offrirti soluzioni immediate ed efficienti che permettano al tuo business di non avere nessun impedimento.



Enerp

Via Sebenico, 12
21100 Varese

Tel. +39.0332.288.511
Fax +39.0332.288.595
Email: info@enerp.it

www.enerp.it

