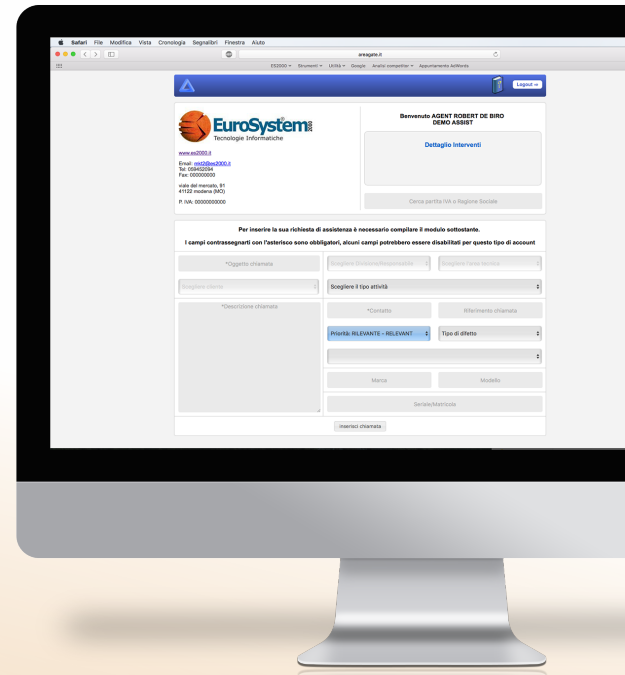


# Accesso Cliente padre/Agente

Il servizio consente ai clienti di fatturazione (cliente padre) e agenti di aprire chiamate e consultare lo storico sui loro clienti di competenza



## In sintesi

Fornendo un account al tuo cliente di fatturazione gli garantirai la possibilità di aprire una chiamata o consultare gli interventi effettuati presso le sue filiali o i suoi dipartimenti.

Analogamente, grazie all'accesso agente permetterai ai tuoi agenti di aprire chiamate e consultare interventi soltanto per i clienti di loro competenza.

## Il servizio include

- La possibilità di **inserire o consultare le chiamate in mobilità per i propri clienti assistiti** allegando all'occorrenza immagini presenti nella gallery del device, scattate con la fotocamera o importate da dropbox;
- L'**accesso allo storico degli interventi** effettuati o programmati presso i clienti assistiti;
- La possibilità di **consultare, condividere o scaricare i rapporti intervento** e i moduli di certificazione (checklist) in formato PDF;
- La possibilità di accedere a queste funzionalità in qualsiasi momento, H24, anche oltre l'orario d'apertura dell'azienda service;
- L'opportunità di eseguire tutte queste operazioni sia da App che da **portale web**.



## Contatti

La sezione contatti offre al tuo agente o al cliente di fatturazione la **possibilità di reperire velocemente** tutti i tuoi riferimenti.

Senza dover uscire dall'applicazione, è possibile avviare una telefonata, visualizzare il numero di fax, inviare una email e consultare i referenti interni dell'assistenza.

È inoltre possibile avviare la navigazione guidata verso la tua azienda attraverso le applicazioni dedicate presenti sul device.



App accesso Agente - Vista contatti



## Richiesta di assistenza

Accedendo all'applicazione con un profilo cliente padre o agente, la funzione di apertura chiamata permetterà all'agente di inserire chiamate per i clienti di cui si occupa direttamente o al tuo cliente di fatturazione di poter aprire chiamate per le sue filiali o i suoi dipartimenti.

**Cliente di fatturazione e agente diventeranno quindi autonomi e potranno inserire le richieste pervenute 24 h su 24.** Istantaneamente le ritroverai nel gestionale Assist.

Il profilo agente può trovare applicazione anche per gli amministratori di condominio che in questo modo possono aprire chiamate per i singoli condomini gestiti.



App accesso Agente - Selezione cliente durante l'inserimento della chiamata



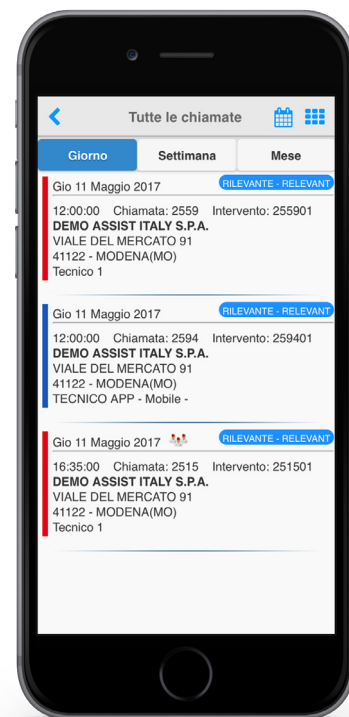
## Visualizzazione interventi

Tramite lo storico degli interventi, una volta che la chiamata sarà assegnata, il tuo agente (o il cliente di fatturazione) potrà conoscere la data e l'ora alla quale il tecnico si recherà ad eseguire l'intervento.

Sarà quindi nelle condizioni di poter rispondere in completa autonomia alle richieste d'informazione che riceverà direttamente dai clienti a lui assegnati (o dalle filiali nel caso del cliente di fatturazione).

Una volta chiusa la chiamata, inoltre, potrà consultare i dettagli di ogni intervento effettuato e controllare prestazioni, materiali impiegati e le note indicate dal tecnico per la risoluzione dello stesso.

**Potrà quindi condividere o scaricare i rapporti d'intervento** in formato PDF e, se il modulo checklist è attivo, scaricare il modello di certificazione compilato dal tecnico. Tutto solo ed esclusivamente per i suoi clienti o i suoi dipartimenti/filiali, in completa autonomia, senza la necessità di contattarti direttamente.



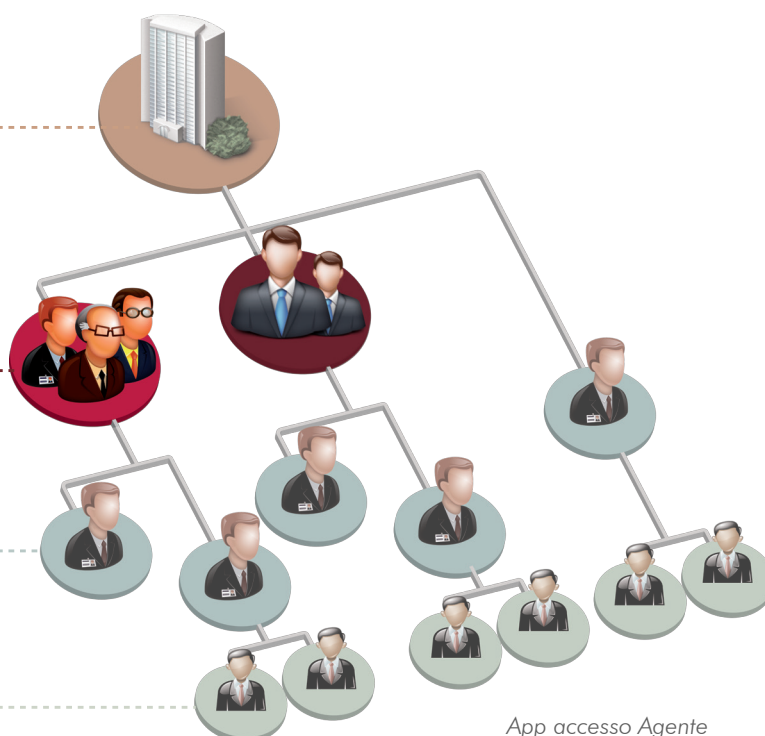
App accesso Agente  
- Vista storico  
interventi per cliente

La tua azienda

Agente o cliente di fatturazione

I tuoi clienti

Contatti sul cliente



App accesso Agente  
- Struttura livelli d'accesso