

CIRCOLARE SERVIZIO RECLAMI - Nuovo metodo apertura ticket

Atena Lucana, Luglio 2019

Spett.le
FORZA VENDITA ITALIA

e p.c. *Clienti DianFlex*
e p.c. *Uffici DianFlex*

Al fine di ottimizzare la **Gestione del Servizio Reclami**, si comunica che,

con **DECORRENZA IMMEDIATA**

sarà utilizzato un apposito strumento software specializzato nella Gestione dei Reclami, con queste nuove modalità di invio:

1. INDIRIZZO MAIL PER SERVIZIO RECLAMI

Il reclamo deve essere inviato ad un apposito indirizzo mail servizioreclami@dianflex.com creato specificatamente per questa nuova gestione. Questo indirizzo non deve essere utilizzato per nessun'altra forma.

2. MITTENTE DEL RECLAMO

Il reclamo deve essere **inviato unicamente dalla mail del cliente**, in quanto il sistema riconoscerà automaticamente il cliente in base alla sua mail, ed aprirà automaticamente un Ticket, che da quel momento in poi sarà tracciato fino alla sua risoluzione.

Il reclamo **non può essere inviato dalla mail dell'agente**, in quanto il sistema creerebbe il reclamo intestato all'agente piuttosto che al cliente.

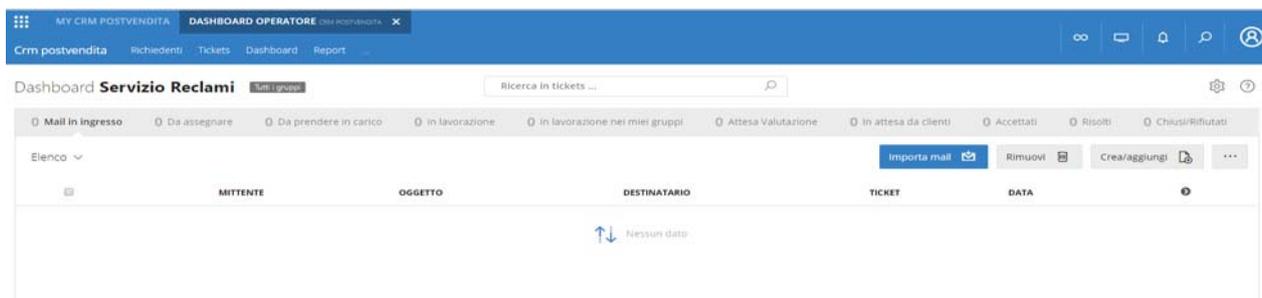
Vogliate dunque informare la vostra clientela, è sufficiente che il cliente invii una mail, con oggetto, contenuto ed eventuali allegati foto.

3. NUMERO TICKET

Dopo aver inviato una mail all'indirizzo specificato, il sistema creerà automaticamente un Ticket a nome del cliente ed invierà al cliente una mail con un NUMERO DI TICKET, al quale si potrà fare riferimento per aggiornamenti dello stato.

4. DASHBOARD TICKET

Gli operatori saranno in possesso di una dashboard dove vedranno sempre lo stato dei reclami. Il Sistema ci aiuterà nella Gestione dei Ticket creando degli stati di avanzamento. Ogni singolo Ticket sarà sempre tracciato fino alla sua risoluzione.



Cordiali Saluti

DIANFLEX CORP.