

GESTIONE MDC

1 INTRODUZIONE

All'interno del CRM è possibile gestire gli **MDC** Vodafone. Si tratta di Normalizzazioni e Reclami.

2 NUOVO MDC



Nella scheda di un nuovo MDC indichiamo il cliente su cui stiamo aprendo la pratica.

La pratica di MDC può essere di due tipi

Reclamo

Normalizzazione

Lo **stato** di MCD può essere

aperta

chiusa gestito

chiuso non gestito

Nel riquadro dedicato all'esito MDC di Vodafone, andremo ad indicare la comunicazione indicata nella pratica inviata da Vodafone.

È possibile allegare file all'MDC.

3 ELENCO MDC

Nell'elenco degli MDC vi sono tutte le pratiche di MDC registrate in CRM.

Num. MDC	Data	Cod. Cliente	Cliente	P. IVA	MDC	Esito MDC	Data chiusura	Note
1854947603	12-11-2014	6.431560	S.I.R._SRL	00748940160	Z1_Z1_in relazione id...	*** Attivita...	12-11-2014	Aperta Escalation su...
1856060404	07-11-2014	6.742155	AIV. CAPORALE ARIANDO_	13172370150	mandata tramite fax...	Cliente coinvolto da...	11-11-2014	
1855120046	06-11-2014	6.777219	CAFFE' ROJTO CASA DI TORREFAZI_SRL	01508040027	Z1_in relazione a id...	*** Attivita...	06-11-2014	ok verificato su tvb...
1853303768	04-11-2014	6.372500	L.A.P. - LAVORAZIONE ARTICOLI_SRL	00149980021	Z1_in relazione a id...	arrivata mail su...	05-11-2014	*** Attivita...

In giallo vengono evidenziate le pratiche ancora aperte.

Cliccando su ciascuna pratica, possiamo modificarla o cancellarla. Il form che si apre è speculare a quello visto per la Nuova Scheda di MDC.

La ricerca delle pratiche di MDC può avvenire per

Stato MDC

Nome Cliente

Inserendo uno dei due filtri, l'elenco si aggiorna automaticamente.

Num. MDC	Data	Cod. Cliente	Cliente	P. IVA	MDC	Esito MDC	Data chiusura	Note
1854947603	12-11-2014	6.431560	S.I.R._SRL	00748940160	Z1_Z1_in relazione id...	*** Attivita...	12-11-2014	Aperta Escalation su...
1832952996	02-10-2014	7.1011660	BELLANDI TOURS_SRL	01803090016	Z1_in relazione MDC...	Risoluzione: la sim...	09-10-2014	
1827345455	23-09-2014	7.1289389	ITACO_SRL	01968010023	Z1_in relazione a id...	*** Attivita...	23-09-2014	mandata mail ad...

4 REMINDER

Il sistema ricorda all'Utente quanti MDC ha da gestire con un reminder nella barra gialla delle attività, in alto nella pagina.



The screenshot displays the yussFone interface. At the top, a yellow activity bar contains several reminders: 'Hai 1 cose da fare', 'Hai 6 trattative scadute', 'Hai 8 ticket da evadere', 'Hai 2 Azioni da sollecitare', 'Hai 13 MDC aperti da 2gg.', and 'Hai 8 pratiche da Vodafone da controllare'. A red arrow points to the 'Hai 13 MDC aperti da 2gg.' reminder. Below the activity bar is a navigation menu with items: Home, Promemoria, Amministrazione, Clienti, Calendario, Prodotti, Vendite, Campagne, Telemarketing, Ticket, MDC, Azioni, TDC-Retention, Analisi, and Preferenze. On the right side, there is a user greeting: 'Ciao Amministratore, benvenuto', 'Ultimo accesso effettuato', 'Ultima operazione: Aggiornamento Promemoria', and a 'Nuovo Promemoria' button. Below the navigation menu, there are three sidebar items: 'Comunicazioni', 'Gara Unica', and 'Vendite', each with a dropdown arrow and a list icon.