

Introduzione

vtiger Customer Portal è un pacchetto aggiuntivo per vtiger CRM, una applicazione per la Gestione della Clientela. Puoi inserirlo nel tuo sito Web ed abilitare il self-service per i tuoi clienti.

Note: Il pacchetto vtiger Customer Portal 5.0.3 funziona esclusivamente con vtiger CRM 5.0.3.

Funzionamento

1. Le informazioni del cliente (Contatti in vtiger CRM) vengono salvati in vtiger CRM.
2. vtiger CRM – il Support Administrator fornisce al cliente l'accesso al portale.
3. Customers access Portal service and first view the Knowledge Base. If solution is not available, then submits a trouble ticket.
4. Ora i trouble ticket vengono trasferiti al sistema di CRM e mostrati nel modulo **Trouble Tickets**.
5. In vtiger CRM, il Support Manager assegna i ticket ai Support Agent.
6. Il Support Agent riceve una e-mail automatica con lo status del ticket.
7. Una volta che il Support Agent risponde al problema, sulla Home page del portale del cliente comparirà la soluzione. Dopo avere ricevuto la soluzione, il cliente può inviare ulteriori dettagli nel caso in cui il problema non sia stato risolto.
8. Tale processo continua fino a che il ticket non viene chiuso definitivamente.

Installare vtiger Customer Portal

- Requisiti di Sistema
- Prerequisiti di Installazione
- Procedura di Installazione

Requisiti di Sistema

- **Hardware:** x486 256 MB o superiore con almeno 100 MB di spazio su disco
- **Sistema Operativo:** Windows 2000/NT/XP
- **Web Server:** Apache 2.0.40 o superiore o versione di Microsoft IIS 5 e superiore
- **PHP:** da 4.2.x a 5.1.x.

Prerequisiti di Installazione

- The vtiger CRM 5.0.3 deve essere usato come applicazione CRM dal fornitore di Prodotto/Servizio.
- PHP (versione 4.2.x o 5.1.x.) installato sul sito web del fornitore di Prodotto/Servizio prima che venga installato vtiger Customer Portal.

Procedura di Installazione

1. Scarica il file [vtigercrm-customerportal-5.0.3.zip](#) da Sourceforge.net.

2. Estrai il file **vtigercrm-customerportal-5.0.3.zip** in una cartella del tuo sito web. Dopo l'estrazione la struttura del file sarà *<WebSite>/vtigerCRM/customerportal/<Portal related Files>*. Puoi anche modificare la struttura delle directory a seconda delle convenzioni per i file usate nel tuo sito.

3. Modifica il file **PortalConfig.php** presente all'interno di *vtigerCRM/customerportal/* come qui sotto:

Server_Path: Devi specificare il percorso assoluto (URL) del server di vtiger CRM. Per esempio, se il tuo server sta su <http://en.vtiger.com>, significa che dovrai specificare il percorso del server come: `$Server_Path = 'http://en.vtiger.com';`

Authenticate_Path: Devi specificare il percorso assoluto (URL) della directory di vtiger Customer Portal nel tuo sito. Per esempio, se hai estratto i file di vtiger Customer Portal nel tuo sito all'indirizzo "<http://en.vtiger.com/portal>" dovrai specificare il valore per "Authenticate_Path" come vedi qui sotto:

```
$Authenticate_Path = 'http://en.vtiger.com/portal';
```

\$upload_dir: Specifica la cartella (folder patch) dove i clienti possono temporaneamente allegare file al tuo sito web:

```
$upload_dir = '/tmp'; /* Valore predefinito per Linux. Indica la directory temporanea per Windows */
```

Proxy Server Settings: Se il tuo server rimane dietro un proxy, imposta:

```
$proxy_host = ""; //Host Name of the Proxy server $proxy_port = ""; //Numero Porta del Proxy Server
```

```
$proxy_username = ""; //User Name per accedere al proxy server
```

```
$proxy_password = ""; //Password dell'utente per accedere al proxy server
```

Ora salva il file **PortalConfig.php**.

4. Modifica ora i dettagli estetici del portale. Di default c'è il file **customerportal.css** file. Puoi personalizzarlo secondo i requisiti del tuo sito. Nel caso volessi usare un altro file CSS, devi cambiare il link nei **index.php**, **cp_index.php**, e **UserTickets.php**:

```
<link rel="stylesheet" type="text/css" href="css/style.css">
```

5. Puoi cambiare l'impaginazione del portale se sei pratico ad usare PHP, HTML e iCSS. Puoi aggiungere condizioni d'uso al portale ed altri dettagli secondo le esigenze della tua organizzazione. Questi dettagli vanno oltre l'intento di questo manuale.

Ora i clienti possono pubblicare i loro trouble tickets sul portale.

Usare il portale

Il portale consta di due parti. Il lato vtiger CRM dove l'amministratore dello stesso vtiger crea utenti del portale e i responsabili del supporto al cliente modificano lo status dei trouble tickets. Sul lato cliente del portale, i clienti vi

accedono, inviano i trouble tickets e visualizzano le soluzioni fornite dal produttore.

Lato vtiger CRM

All'interno dell'interfaccia di vtiger CRM, è possibile eseguire le seguenti operazioni:

- Gestire gli utenti del portale
- Seguire i trouble ticket
- Gestire le domande più frequenti (FAQ)

Creare utenti nel portale

1. Accedi a vtiger CRM.
2. Nel modulo In the **Support** → **Contacts**, crea un nuovo contatto oppure modificane uno esistente.
3. Nella pagina: <Contact Name>, vai nelle sezione *Customer Portal Information* e seleziona la casella **Portal User**. Poi seleziona le date di inizio e fine (Support Start and End dates) da **Support Start Date** e **Support End Date**.
4. Premi il tasto **Save**. Al cliente verrà mandata una e-mail contenente gli estremi per il login.

Nota: Prima della creazione di utenti nel portale, assicurati che l'Amministratore di Sistema del tuo vtiger CRM abbia configurato correttamente le e-mail in uscita, in caso contrario le e-mail ai clienti non potranno essere mandate.

Gestire i trouble ticket

1. Collegati a vtiger CRM.
2. Clicca su **Support** → **Trouble Tickets**.
3. Nella pagina *Trouble Tickets Home*, nella List View, seleziona il trouble ticket a te assegnato.
4. Nella pagina *Trouble Ticket*, aggiorna i dettagli, come soluzione, status, priorità, ecc. Dopo avere aggiornato premi sul pulsante **Salva**. Queste modifiche appariranno immediatamente nel portale del cliente ed una e-mail di notifica verrà inviata a quest'ultimo, che potrà controllare lo status del ticket.

Gestire le domande più frequenti (FAQ)

1. Collegati a vtiger CRM.
2. Clicca su **Support** → **FAQ**.
3. Nella pagina *FAQ*, clicca sul pulsante **Create FAQ**.
4. Nella pagina *FAQ Ticket*, crea un nuovo articolo. Una volta revisionato, puoi cambiare il suo stato in *Publish* in modo che venga visualizzato della Home Page del portale.

Lato cliente del portale

Una volta creato un utente per il portale in vtiger CRM, gli estremi per l'accesso verranno mandati all'indirizzo e-mail del cliente, che potrà effettuare le seguenti operazioni all'interno del tuo portale aziendale:

- Accedere al portale
- Inviare trouble ticket
- Visualizzare lo status dei Trouble Ticket
- Visualizzare le FAQ
- Cambiare la Password

Accesso al portale

1. Attraverso un browser, accedi all' URL del portale per il cliente del tuo venditore.
2. Nella pagina *Portal Sign in*, inserisci user e password forniti dal venditore.
3. Premi su **Login** button e, dopo esserti effettivamente entrato, verrà visualizzata la *Home Page Customer Portal*.

Uscire dal portale.

Nella Home Page Customer, clicca su Sign out.

Per inviare i trouble ticket

1. Nella Home page Customer portal premi su Submit New Ticket
2. Nella pagina *Create New Ticket* specifica i seguenti dettagli:
 - a. **Title:** Specifica il titolo del tuo trouble ticket.
 - b. **Description:** Descrivi il problema.
 - c. **Priority:** Seleziona la priorità del tuo trouble ticket.(Low, Medium, High, and Critical)
 - d. **Category:** Seleziona la categoria del trouble ticket (Big Problem, Small Problem, and Other Problem)

Note: Al momento il portale di vtiger supporta pochi campi.
3. Premi sul pulsante **Submit** button. Il tuo ticket verrà visualizzato nella Home Page nella sezione Open Tickets..

Visualizzare lo status dei trouble ticket

1. Nella home page *Customer Portal* lo status Open and Closed viene visualizzato nella sezione *My Open Tickets* e *Closed Tickets*.
2. Nella sezione *My Open Tickets*, clicca sul ticket per vederne i dettagli.
3. Puoi inserire ulteriori dettagli per la risoluzione del problema (se richiesto) nel campo commenti e poi premere **Submit**.

Cambiare Password

1. Nella home page *Customer Portal*, clicca su My Profile.
2. Nella sezione *My Profile*, cambia la password e clicca su **Submit**. Dalla prossima volta userai la nuova password.

Supporto al cliente

Scrivi commenti, richieste e problemi nella sezione **vtiger CRM Discussions** (<http://forums.vtiger.com/>) in modo che ti possiamo fornire supporto tecnico.

Traduzione Italiana Dicembre 2008 by Stefano Nembrini
(s.nembrini@studiosynthesis.biz)