

SUBENTRO CAMBIO INTESTAZIONE(anche se stessa persona ma cambio C.F.)

1. Preparazione pratica cliente vecchio

PRIVATO / BUSINESS

- Aprire la scheda del vecchio cliente.
- Sul contratto/cartaceo scrivere a matita il nuovo codice cliente.
- Nelle note inserire:
"SOSPESO PER SUBENTRO"
- Mettere la pratica in sospensione.

2. Apertura ticket

- Aprire ticket:
APRO MODIFICA
- Oggetto ticket:
SUBENTRO E INVIO

3. Inserimento nuovo intestatario

- Inserire il nuovo utente mantenendo:
 - scadenze
- Scrivere a matita la prima scadenza che uscirà a suo nome.
- Nelle note inserire:
"SUBENTRA AL CLIENTE ..."

4. Attivazione pratica

Una volta creato:

- aprire ticket ad ALEX
- oggetto:
SUBENTRO
- richiedere attivazione

Se il vecchio cliente aveva dato disdetta:

- recuperare il cartaceo della disdetta
- allegarlo al nuovo contratto

OGGETTO SUBENTRO

sospendere c.

nome e cognome vecchio intestatario(se c'è o va il VOIP)

attivare c. profilo ecc... numero da spostare

Percorso:

VADO P8 MANAGEMENT VOIP GESTIONE UTENTI

Operazioni:

- premere **F3**
- scrivere:
 - cognome
 - nomedel vecchio utente
- copiare l'ID utente
- incollarlo nel ticket

Procedura

Se presente:
Internet + VOIP

allora:

- effettuare:
SUBENTRO ADSL + VOIP
- girare il ticket a:
RAFFAELLA
(solo per pratiche VOIP)

Note operative

- utilizzare il testo per subentro Raffa
 - verificare il file TXT sul desktop:
SUBENTRO ADSL + VOIP
-

Chiusura pratica VOIP

Quando Raffaella prende in carico il ticket:

- Massimo, dal programma VOIP:
 - elimina il vecchio cliente
 - inserisce il nuovo