



ATTENZIONE – REGOLE DI GESTIONE

- **Ti impegni ad USARE il sistema** per inviare tutte le tipologie di richiesta codificate.
- Fino al 31 Ottobre – La Piattaforma è **ATTIVA in RISPOSTA** dal **Lunedì** al **Venerdì** in orario operativo. **Per le sole richieste da evadere il SABATO utilizzare i classici canali di back office ed email**
- **Non Rispondere o Riaprire MAI i ticket che sono stati CHIUSI.** Se necessario aprire nuovo ticket riportando nelle note che fai riferimento al n. ticket chiuso.
- **Non sollecitare MAI risposte in merito a ticket aperti,** gestiamo noi urgenza e priorità come da schema sotto indicato.

Di seguito ti riportiamo una sintesi relativa alle **5 TIPOLOGIE DI RICHIESTA PRINCIPALI** con le relative **SEZIONI** e successive **TEMATICHE SPECIFICHE** con le quali dovrai interfacciarti per una corretta gestione delle richieste.

Per ogni TEMATICA SPECIFICA potrai trovare indicazione del relativo **grado di URGENZA operativo**, così da consentirti di comprendere le priorità operative seguite dall'UFFICIO CONSULENTI nella risoluzione di ogni tua richiesta.

1) GESTIONE DEL CONTRATTO:

GESTIONE PAGAMENTI:

- Ricevuta Pagamento - Confermare Pratica - **(Urgente)**
- Ricevuta Acconto / Saldo - Pratica già Confermata - (Basso)
- Invio Link Pagamento - Carta di Credito - **(Alto)**
- Invio Promemoria di Saldo Pratica - (Basso)

INFO SU CONTRATTO:

- Invio Documenti Personali Clienti (Allega + Scrivi i dati su Note) (Basso)
- Segnalazioni su Prenotazione - (Basso)
- Info su Orari di Partenza / Bagagli - (Basso)
- Info su Penali di Annullamento / Variazioni - **(Urgente)**

ERRORI – RQ RETTIFICA:

- Errore Dati - Contratto Inviato - **(Alto)**
- Errore Dati - Documenti di Viaggio - **(Urgente)**

GESTIONE RECLAMI:

- Segnalazioni - Cliente in Loco - **(Urgente)**
- Reclamo - Cliente Tornato - **(Alto)**

2) RICHIESTA NUOVO CONTRATTO:

RICHIESTA NUOVO CONTRATTO:

- Revolution – Solo Hotel - **(Alto)**
- Revolution – Solo Volo - **(Urgente)**
- Revolution – Volo + Hotel - **(urgente)**
- Pacchetto Vacanza da Sito - **(Alto)**
- Pacchetto Vacanza NON da Sito - **(Alto)**
- Crociera - **(Alto)**
- Kappa Viaggi - **(Urgente)**
- Orizzonti - **(Urgente)**
- Easybook - **(Alto)**
- Buono / Lista Regalo - (Medio)

3) PREVENTIVI ED INFORMAZIONI:

RICHIESTA PREVENTIVI ED INFO:

- Info Partenza da Sito - (Medio)
- Info T.O. - Offerta Non da Sito - (Medio)
- Richiesta Viaggio su Misura - (Medio)
- Richiesta Travel Expert - (Medio)

4) SEGRETERIA CONSULENTI:

SEGRETERIA CONSULENTI:

- Rinnovo Contratto Consulente - (Medio)
- Ricevuta delle Commissioni - (Medio)
- Info e Segnalazioni su Conteggio Commissioni - **(Alto)**
- Adesione Eventi - (Medio)

5) HELPDESK INFORMATICO:

SITO DEL CONSULENTE:

- Modifica Immagine Sito - (Basso)
- Modifica URL Sito - (Basso)
- Modifica Dati Personali - (Basso)

ACCESSO AGLI STRUMENTI:

- BackOffice del Consulente - **(Alto)**
- Email del Consulente - **(Alto)**
- Kappa Viaggi - **(Alto)**
- Revolution - **(Alto)**
- Easybook - **(Alto)**
- Orizzonti - **(Alto)**

SEGNALAZIONE ERRORI:

- BackOffice del Consulente - **(Urgente)**
- Sito del Consulente - **(Urgente)**
- Altri Sistemi in dotazione - (Medio)