

# Procedure interne

- Segnalazioni interne di bug e richieste di funzionalità
- Come vengono gestite le richieste dei clienti su bug, feature request e altro
- Approvazione e rilascio features RA
- Onboarding Nuovi Clienti Riseact - Sales & Delivery

# Segnalazioni interne di bug e richieste di funzionalità

Il **team Delivery** è incaricato di gestire le segnalazioni di bug e richieste di funzionalità della piattaforma RiseAct e dei prodotti Donation Box e passare le informazioni al team R&D.

In questo modo è possibile avere una visione armonica delle richieste di sviluppo che arrivano e anche dare tracciabilità attraverso workplace delle problematiche che vengono gestite da R&D.

In caso durante una demo o una chiamata con un possibile cliente vengano identificate problematiche da parte del team di Business Development, Officina Buone Cause o altri team si può seguire questa procedura.

## **Procedura:**

### **1) Aprire un ticket**

Si può fare in tre modi:

- Accedere a [helpdesk.metadonors.it](https://helpdesk.metadonors.it) con le proprie credenziali MTD
- Inviare una mail a [supporto.riseact@metadonors.it](mailto:supporto.riseact@metadonors.it)
- Direttamente da [Workplace](#)

### **2) Specificare nell'oggetto del ticket il tipo di problematica**

- Il ticket entrerà nell'helpdesk e verrà preso in carico dal team Delivery/Customer Success

### **3) Informazioni importanti da inserire nel ticket per facilitarne la gestione e valutarne l'impatto:**

- Nome del cliente o prospect
- Specificare se è un cliente esistente o un prospect
- Descrivere in dettaglio il problema
- Descrivere l'errore o la funzionalità che si desidererebbe vedere implementata
- Specificare se si ritiene utile la creazione di una pagina del manuale
- Allegare video o screenshot
- Spiegare se è una funzione che blocca l'uso della piattaforma o il processo di vendita
- Specificare se impatta più clienti i prospect
- Indicare se c'è una scadenza per risolvere la questione

#### **4) Cosa succede dopo**

Bug vengono rilasciati tutti - senza passare da staging - e va testato già rilasciato. Quando è rilasciato lo assegna a chi ha aperto il bug che lo testa, se è ok lo comunica al cliente e se ok lo archivia/comunica se no lo rimanda indietro riassiassegnarlo a R&D.

# Come vengono gestite le richieste dei clienti su bug, feature request e altro

**Quello che segue è un template che si può utilizzare nel caso in cui i clienti di RiseAct chiedano chiarimenti sulla nostra roadmap e sul modo in cui gestiamo le richieste di assistenza o di innovazione della piattaforma.**

\*\*\*\*\*

Con RiseAct, ma in realtà con ogni servizio di software che sia un *software as a service*, è importante distinguere tre tipi di segnalazioni e richieste tecniche:

- i 'bug' o malfunzionamenti, per cui una funzione che dovrebbe esistere non funziona correttamente e causa un errore
- il design, per cui una funzione è stata pensata in un certo modo al lancio del prodotto o nella sua evoluzione o è dipendente da altre funzioni (o dall'integrazione con le tecnologie di altre piattaforme, come per esempio il caso di Mailchimp)
- le personalizzazioni, per cui a un cliente serve una funzione particolare non richiesta da altri clienti

Su ognuna di queste le modalità e tempistiche di intervento sono diverse e dipendono da tre fattori

principali:

- il contratto del cliente e il piano di assistenza
- la ricorrenza di una questione su un numero ampio di clienti,
- la possibilità di far lavorare il nostro team di sviluppatori sui tanti prodotti software che vende la nostra azienda,
- l'esistenza di un altro prodotto della suite Metadonors che assolve meglio a quelle funzioni.

Per quanto riguarda l'attuale processo di Riseact questo è il nostro modo:

#### **- Bug:**

Ogni settimana prioritizziamo la gestione dei bug e mettiamo in priorità alta quelli bloccanti.

L'intervento sui bug dipende dall'entità del problema e dal tipo di assistenza che ha un cliente (Smart Vs Priority). Con il servizio di supporto ci diamo anche sempre l'obiettivo di proporre un *workaround*, cioè un modo per gestire la situazione nel frattempo usando altre funzioni, magari non ideali ma almeno utili a ottenere l'obiettivo

#### **- Design**

A seconda di quanti clienti ci chiedono una nuova funzione e a seconda del carico di lavoro definiamo trimestralmente la nostra Roadmap.

Quando diciamo che qualcosa 'lo stiamo facendo' o 'lo faremo' significa che nell'arco di settimane o mesi la funzione verrà integrata. Anche in questo caso dipende da vari fattori, incluso quanti clienti fanno una richiesta, o quanto lavoro è richiesto per fare le nuove funzioni.

RiseAct inoltre rilascia nuove funzioni continuamente che sono frutto di questo percorso. Stiamo sviluppando procedure per aggiornare il manuale a ogni aggiornamento o fornire informazioni aggiornate ai clienti.

La possibilità che una richiesta di cambio di design entri in roadmap dipende anche da quanto il cliente investe nella nostra piattaforma oppure se quella funzione non si trova meglio in un altro prodotto (per esempio, se un cliente chiede su RiseAct tante funzioni che sono sviluppate meglio in Donodoo).

In nessun caso le tempistiche dipendono o sono influenzate dalle esigenze di un cliente singolo (a meno che questo cliente non reputi tale l'urgenza da valutare di investire risorse per accelerare il rilascio/risoluzione, in questo caso siamo nella casistica seguente)

- **Personalizzazione** se un cliente ha un'esigenza particolare si fa un preventivo ad hoc e si concorda una tempistica di rilascio che in quel caso Metadonors è tenuto a rispettare (anche in questo caso però si deve fare i conti con tutto il carico di lavoro di Metadonors: ergo, anche se si decide di pagare è raramente possibile fare quel lavoro in pochi giorni o poche settimane)..

# Approvazione e rilascio features RA

Creazione nuove colonne: “Staging” dove la nuova features è nell’area test e viene notificato sul canale e Virgi deve testare entro 7 giorni, se nessuno testa viene “Rilasciato” e di seguito Virginia si occupa di comunicarlo internamente e esternamente in community “Archiviato/Comunicato” → passa qui solo dopo che è stato comunicato.

# Onboarding Nuovi Clienti

## Riseact - Sales & Delivery

In questa pagina tracciamo tutti i passaggi che vengono fatti quando un cliente acquista Riseact e un pacchetto di Startup di Customer Success.

Per uso interno si può fare riferimento alla sezione [procedure di Onboarding](#).

In generale quando Sales conclude il processo di vendita:

1- viene aggiornato il CRM e l'opportunità. Le informazioni di hand over vengono incluse nella Opportunità (ma stiamo preparando una fase di Delivery in modo che sales possa dare le info a delivery).

2- Sales invia una mail di benvenuto al nuovo cliente, mettendo in copia Delivery. Il cliente viene invitato a creare il proprio account su [riseact.org](https://riseact.org) e a prenotare la prima chiamata con delivery. Delivery inoltre ricapitola i passaggi che si faranno (email template da preparare). Il processo in caso di Donation Box è leggermente diverso.

3- in automatico viene creato un progetto in Workplace assegnato direttamente al Customer Success Manager che deve seguire l'attivazione. [Il progetto si crea basandosi su questo template](#) ma il Customer Success Manager può modificarlo a seconda delle sue esigenze una volta che viene creato e assegnato a uno specifico cliente.

**Importante: modificando le task del progetto si possono aggiornare i fogli ore**

**Il Pacchetto di Startup di solito prevede:**

**Prima Ora:**



- Assistenza nella configurazione account e inserimento dati organizzazione
- Aggiunta del cliente alla coda Helpdesk di Riseact (a seconda del piano di assistenza acquistato) per invio mail a [supporto.riseact@metadonors.it](mailto:supporto.riseact@metadonors.it) - ricordarsi di spiegare al cliente il ticket ideale
- Briefing sul primo caso di utilizzo del cliente per pianificare in dettaglio le tre ore successive e farsi un'idea dello use case
- Panoramica della Dashboard di Riseact
- Panoramica delle funzioni personalizzabili account organizzazione
- Attivazione metodi di pagamento e scelta piano Riseact
- Email di cortesia
- Dominio personalizzabile
- Notifiche email di default
- Certificato di donazione
- Privacy e Termini e Condizioni

Di solito dopo [la prima chiamata invio questa mail di primo follow up](#) che contiene link interni alle prime guide da utilizzare e tutte le sezioni customizzabili che si sono viste durante la chiamata.

Dopo la prima chiamata è anche utile verificare che il numero di utenti corrisponda al piano acquistato dal cliente e nel caso assegnare come Sales Agent la persona giusta nell'account partner di Riseact a uso interno.

## **Seconda Ora:**

la seconda ora dipende dal briefing ottenuto nella prima ora o dalle informazioni che derivano dal processo di vendita.

in linea di massima durante questa seconda ora serve a capire.

- come funzionano le campagne su Riseact,
- le varie opzioni di configurazione di una campagna (con obiettivo o senza, one-off e ricorsive, esempi di costo)
- i canali di pubblicazione di una campagna: sito web, QR Code, bottoni di donazione, ..)
- la configurazione della form di donazione

- la versatilità di creare diversi tipi di campagne, con diversi canali di pubblicazione

## **Terza ora**

La terza ora di solito viene utilizzata per rivedere quello che il cliente ha fatto con la prima campagna e le prime attività di raccolta fondi.

Di solito si usano i primi dati raccolti per guardare le funzioni di analisi dei dati dei sostenitori e delle donazioni e quindi più relative a Riseact come CRM.

Esempi di domande ricorrenti dei clienti in questo senso:

- ottimizzazione campagne, personalizzazione email di ringraziamento, modifiche alla thank you page
- Anagrafiche: trova, modifica, unisci donatori
- Donazioni: metodi di pagamento, registra pagamenti manuali,
- layout delle campagne

## **Quarta ora**

**Dipende dal cliente ma la quarta ora può principalmente essere utilizzata per tre tipi di attività specifiche.**

### *Riseact Together*

Come funziona la app, come si fa la raccolta fondi con POD, Contanti, Tap To Pay

### *Minisito*

Come si configura il minisito, come si gestisce la home page, il menu, la navigazione. A seconda dei casi e del lavoro da fare a volte questa formazione avviene nella terza ora e poi si usa la quarta ora per fare del lavoro per il cliente in modalità asincrona. Su questo ci si può coordinare con il resto del team delivery.

### *Connessione con Donodoo*

coordinamento con Donodoo e configurazione della applicazione  
metodi di pagamento e creazione campagne

**Questo è il pacchetto base, poi per i progetti speciali vengono acquistati altri pacchetti di Customer Success Pack.**