

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 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 - 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.

Revision #5

Created Wed, Jun 11, 2025 9:20 AM by [Virginia Fiume](#)

Updated Wed, Jun 11, 2025 10:36 AM by [Virginia Fiume](#)