

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 con le proprie credenziali MTD
- Inviare una mail a 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.

Revision #3

Created Tue, Mar 18, 2025 5:10 PM by [Virginia Fiume](#)

Updated Tue, Apr 22, 2025 4:07 PM by [Ilaria Piras](#)