



**XDENT®** 

Odontoiatria

**CGM XMEDICAL**

Poliambulatori

# CGM CUSTOMER WORLD

## Manuale utente

Ver. 1.3  
Luglio 2022

Synchronizing Healthcare



Cos'è CGM Customer World? .....	3
Come registrarsi al portale: creazione del CGM Life ID .....	3
Effettua il primo accesso.....	5
Utilizzo del CGM Customer World .....	6
Apri un ticket di assistenza.....	7
Visualizza tutti i ticket .....	7
Stato del ticket .....	8
Utente Amministratore.....	9

## Cosa è CGM Customer World?

Il **CGM Customer World** è il nuovo portale clienti di CGM XDENT **accessibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7**.

Attraverso un sistema di ticket orientato alla soluzione, il Customer World ti offre la possibilità di semplificare la comunicazione con il reparto di supporto tecnico, definendo rapidamente i problemi e inviandoli come ticket.

Con il nuovo portale, inoltre, puoi sempre verificare lo stato di elaborazione delle tue richieste e tutti i ticket già inviati.

## Come registrarsi al portale: creazione del CGM Life ID

Per poter accedere al Customer World è necessario essere in possesso di un **CGM Life ID**, una sorta di profilo identificativo.

Per crearlo, solo al primo accesso, apri la pagina del **CGM Customer World** al seguente [link](#) e segui i pochi passi descritti di seguito.

*Utilizza sempre i browser Internet Google Chrome (86.0.4240.111+), Firefox (82.0+) o Safari (13.1.1+).*

- Clicca sul pulsante **CGM LIFE**



- Clicca sul pulsante "**CREA UN CGM LIFE ID**"

Indirizzo e-mail \*

Per favore, inserisci il tuo indirizzo di posta.

Password \*

Per favore, inserisci la tua password.



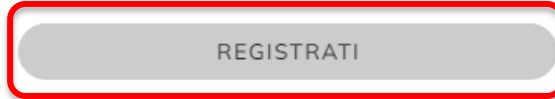
[Hai dimenticato la password?](#)

**CREA UN CGM LIFE ID**

LOGIN

- Genera il tuo profilo compilando per intero il modulo e facendo attenzione che la registrazione avvenga con il tuo **indirizzo e-mail lavorativo**. Scegli una **password** sicura che utilizzerai successivamente per l'accesso al portale.
- Attiva il flag relativo al **consenso** di utilizzo dell'account e l'informativa sulla protezione dei dati di CGM LIFE e clicca su **REGISTRATI**.

Ho letto i [Condizioni d'uso per CGM LIFE ID](#) e [Informativa sulla Privacy per CGM LIFE ID](#) e li accetto.



- Conferma l'indirizzo e-mail registrato. Dopo la registrazione riceverai una mail che ha per oggetto "**Conferma il tuo ID CGM LIFE**". Nel caso in cui non dovessi ricevere alcuna mail, puoi cliccare sul pulsante " Invia nuovamente l'e-mail".
- Clicca sul link dell'e-mail ricevuta, inserisci la **password** memorizzata e conferma con il pulsante "**Attiva CGM Life ID**"
- Accedi al portale CGM Life con l'indirizzo e-mail lavorativo e la password cliccando sul pulsante "**Login**".

## Effettua il primo accesso

- Clicca sul link [CGM Customer World](#), che ti consigliamo di salvare tra i tuoi preferiti.
- Clicca sul pulsante:



- Inserisci indirizzo **e-mail** e **password** scelti in fase di registrazione
- Clicca sul pulsante **LOGIN**.
- Al il primo accesso ti verrà richiesto di inserire il tuo **codice cliente CGM** e il **CAP** della tua città. Conferma i dati inseriti cliccando sul pulsante "**Invia**".  
*Ti ricordiamo che il codice cliente è recuperabile da una qualunque fattura CGM ricevuta.*



- Attendere il **riconoscimento** del profilo da parte di CGM. La conferma di attivazione verrà inviata tramite e-mail **entro 24/48 ore**.

## Utilizzo del CGM Customer World

Sulla Home Page del [CGM Customer World](#) sono indicate le seguenti opzioni:

1. **Segnala un problema:** in quest'area puoi aprire un nuovo ticket.
2. **I miei ticket:** in quest'area possono essere visualizzati tutti i ticket aperti o già chiusi. Inoltre, potrai integrare successivamente i tuoi ticket, commentare la soluzione dell'assistenza e vedere il rispettivo stato di elaborazione.



### Segnala un problema

Apri il ticket per sottoporci la tua richiesta qui

APRIRE UN TICKET



### I miei ticket

Puoi trovare qui i tuoi ticket e il loro stato di elaborazione.

VISUALIZZA I MIEI TICKET

Dal menu a tendina in alto a destra del portale, accanto al tuo profilo, è possibile cliccare sulla voce ESCI per uscire dal tuo Account e cliccando sul pulsante "italiano" modificare la lingua predefinita.

## Apri un ticket di assistenza

Aprire un ticket è semplicissimo. Clicca sul pulsante "Aprire un ticket" procedendo alla scelta dei seguenti punti:

1. Seleziona una **categoria** per la tua richiesta di assistenza;
2. Seleziona una **sottocategoria**;
3. Compila **tutti i campi** relativi alla tua richiesta di assistenza;
4. Inserisci nel campo **oggetto** il titolo della richiesta (in questo campo non è necessario inserire la descrizione del problema o altri dati che verranno invece inseriti in un campo dedicato);
5. Nel campo **Copia conoscenza** possono essere indicati ulteriori destinatari;
6. Scegli la **priorità** del ticket;
7. Inserisci eventuali allegati utili (es. immagine dell'errore) cliccando sul pulsante **"Add Attachments"**;
8. Nel campo **"Descrizione"**, descrivi il più dettagliatamente possibile la motivazione dell'apertura del ticket per assicurare un'elaborazione più rapida e precisa;
9. Infine, invia il ticket cliccando sul pulsante **"Invia"** oppure puoi decidere d'interrompere l'azione cliccando sul pulsante **"Annulla"**.

## Visualizza tutti i ticket

Per vedere i ticket appena creati e il loro stato clicca sul riquadro **"I miei ticket"**.

Nel riquadro a sinistra, è possibile visualizzare tutte le richieste create con la possibilità di filtrarle, ordinarle ed esportarle utilizzando l'apposito menù delle funzioni, presente nella parte alta della lista.













Nel riquadro a destra, puoi visualizzare le seguenti informazioni riguardanti il ticket:

- Numero identificativo del ticket (univoco)
- Stato
- Priorità
- Data di apertura
- Data di ultimo aggiornamento
- Categoria
- Chi ha aperto il ticket

Nella parte centrale del portale, invece, potrai visualizzare una panoramica di tutti i ticket aperti.

## Stato del ticket

Di seguito l'elenco degli "stati" del ticket:

	Filtro di ricerca	Tool tip – Suggerimento significato	Significato
	<b>Non completato</b>	<b>La tua richiesta è stata ricevuta dal team di assistenza clienti</b>	La tua richiesta è stata ricevuta dall'assistenza clienti.
	<b>In Corso</b>	<b>Richiesta in gestione dal team di assistenza clienti</b>	Richiesta in gestione dall'assistenza clienti.
	<b>Soluzione fornita</b>	<b>C'è una soluzione pronta per il tuo ticket</b>	Il servizio tecnico ha fornito una soluzione alla richiesta ricevuta.
	<b>Ulteriori informazioni richieste</b>	<b>Sono richieste ulteriori informazioni</b>	L'assistenza tecnica chiede ulteriori informazioni sulla richiesta ricevuta al cliente.
	<b>Completato</b>	<b>Il tuo ticket è stato chiuso con successo</b>	Il ticket è stato chiuso con successo.
	<b>Chiuso dal cliente</b>	<b>Chiuso dal cliente</b>	La segnalazione, è stato indicato dal cliente, essersi risolta.
	<b>In sospeso</b>	<b>Soluzione in sospeso</b>	La risoluzione della richiesta è momentaneamente sospesa (chiamata al cliente senza risposta, richiesta supporto terze parti, ecc.)
	<b>In attesa di una nuova versione</b>	<b>In attesa di una nuova versione</b>	La risoluzione della richiesta avverrà con un aggiornamento del gestionale.
	<b>Appuntamento concordato</b>	<b>Appuntamento concordato</b>	Per la risoluzione della richiesta è previsto un appuntamento.
	<b>Richiesta in invio</b>	<b>Richiesta in invio</b>	La richiesta è in fase di invio all'assistenza clienti.



## Utente Amministratore

È necessario che ogni cliente abbia un proprio **"Account amministratore"** che ha a sua volta la possibilità di attivare in autonomia **nuovi utenti** legati allo stesso cliente dopo la loro registrazione. Questo può essere fatto accedendo alla gestione amministrativa tramite la selezione dal menù a tendina presente in alto a destra del pannello.

I nuovi utenti sono tutti creati come "utenti con restrizioni" e non sono in grado di creare o vedere alcun ticket fino alla loro attivazione.

Cliccando sul tasto **"Attivazione"** puoi di fatto attivare il nuovo utente e assegnargli un **ruolo** (fig. 1.).

Il ruolo **"Basic user"** deve essere impostato per gli operatori base. Quando un utente è attivato ha accesso al profilo completo per cambiare i permessi (fig. 1.2).

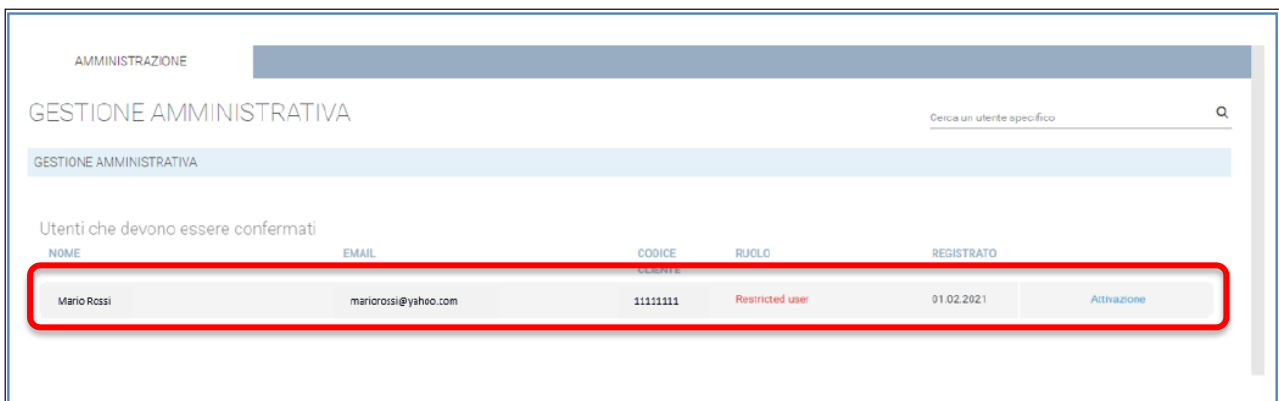


Figura 1: Amministratore

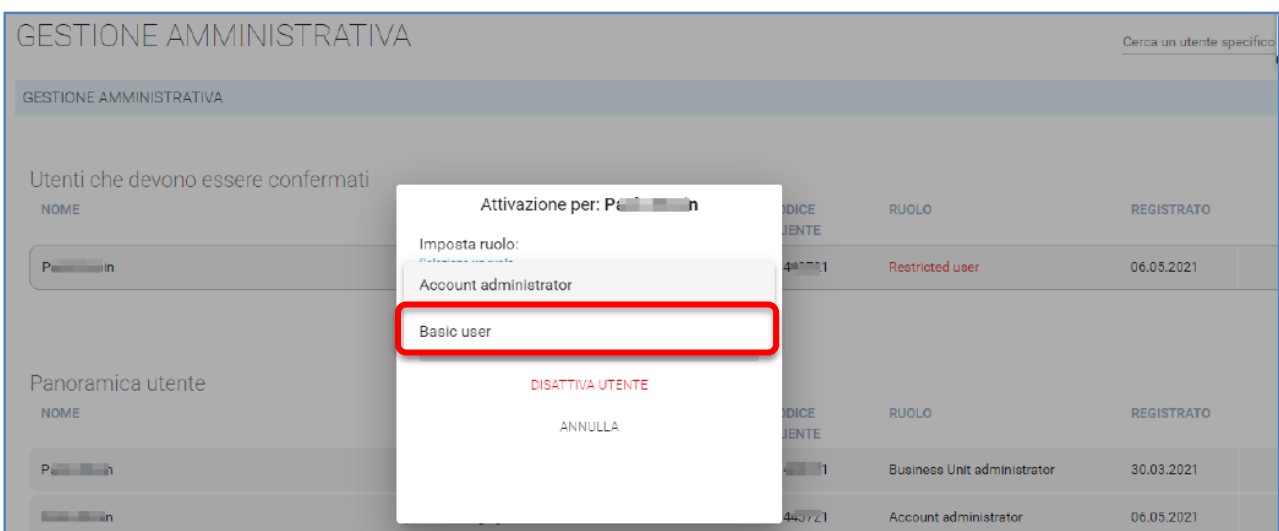


Figura 1.2: Selezione profilo "Basic user"