

Rendere visibile la documentazione di clienti riassegnati ad altro agente

1. Rendere visibile la documentazione di clienti riassegnati ad altro agente

Quando un cliente è assegnato ad un agente, la visibilità dei movimenti e dei documenti del cliente è limitata all'agente che li gestisce o alle utenze "admin".

E' sempre possibile riassegnare un cliente ad un altro agente modificando il nome dell'agente nella scheda anagrafica del cliente (vedi immagine).

La Configurazione di default prevede che il nuovo agente possa visualizzare solo i documenti e i movimenti del cliente dal momento in cui gli viene riassegnato; di fatto l'agente non ha visibilità sul trascorso di quel cliente.

Se si intende modificare questo settaggio, recarsi in Configurazione > Risorse > Gestione Agenti

e vistare il parametro "**Mostra tutti i documenti dei clienti provenienti da altri agenti**"

Dal momento in cui verrà salvata la Configurazione, l'agente assegnatario avrà piena visibilità di tutti i documenti e dei movimenti legati al cliente che gli è stato assegnato anche precedenti alla data di assegnazione.

Si specifica che il precedente agente continuerà comunque ad avere piena visibilità su documenti e movimenti del cliente, ma solo fino alla data di riassegnazione.

