

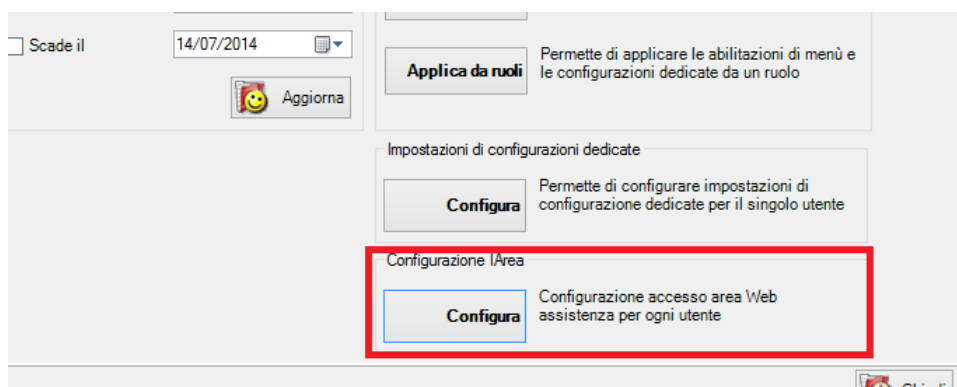
Abilitazione piattaforma assistenza web

Data	05/07/2018
Revisione	1

1 – Abilitare il servizio e gli operatori

Per abilitare il servizio e gli operatori accedere a Technics con l'utente amministratore.

Andare in Base → Amministrazione sistema → Configurazione accessi e cliccare su Configura nel box Configurazione Iarea



Per ogni utente impostare se è abilitato al servizio e se è abilitato a vedere tutte le chiamate o solo quelle inserite dall'utente (VisTutto).

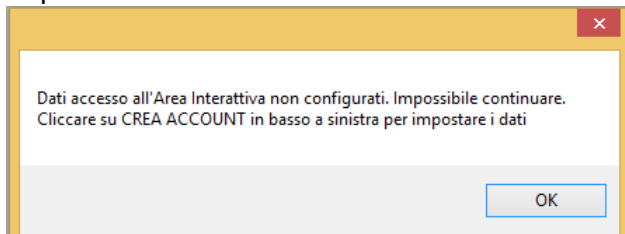
Abilitazioni Area Interattiva				
Utenti				
	Cognome	Nome	Abilitato	VisTutto
	1		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1A		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
▶	aaatest		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	admin		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Abilitato: [Tutto](#) [Niente](#) [Inverti](#)
 Visualizza tutte le chiamate: [Tutto](#) [Niente](#) [Inverti](#)

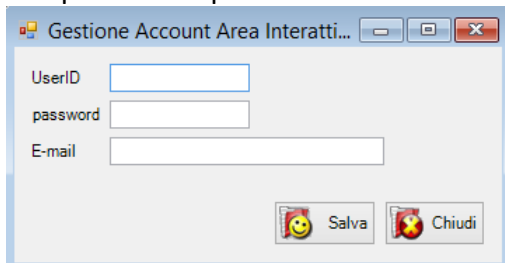
2 – Inoltrare una nuova chiamata, primo accesso

Per accedere al servizio di assistenza cliccare su Aiuto → Richiesta di assistenza / inoltra problemi.

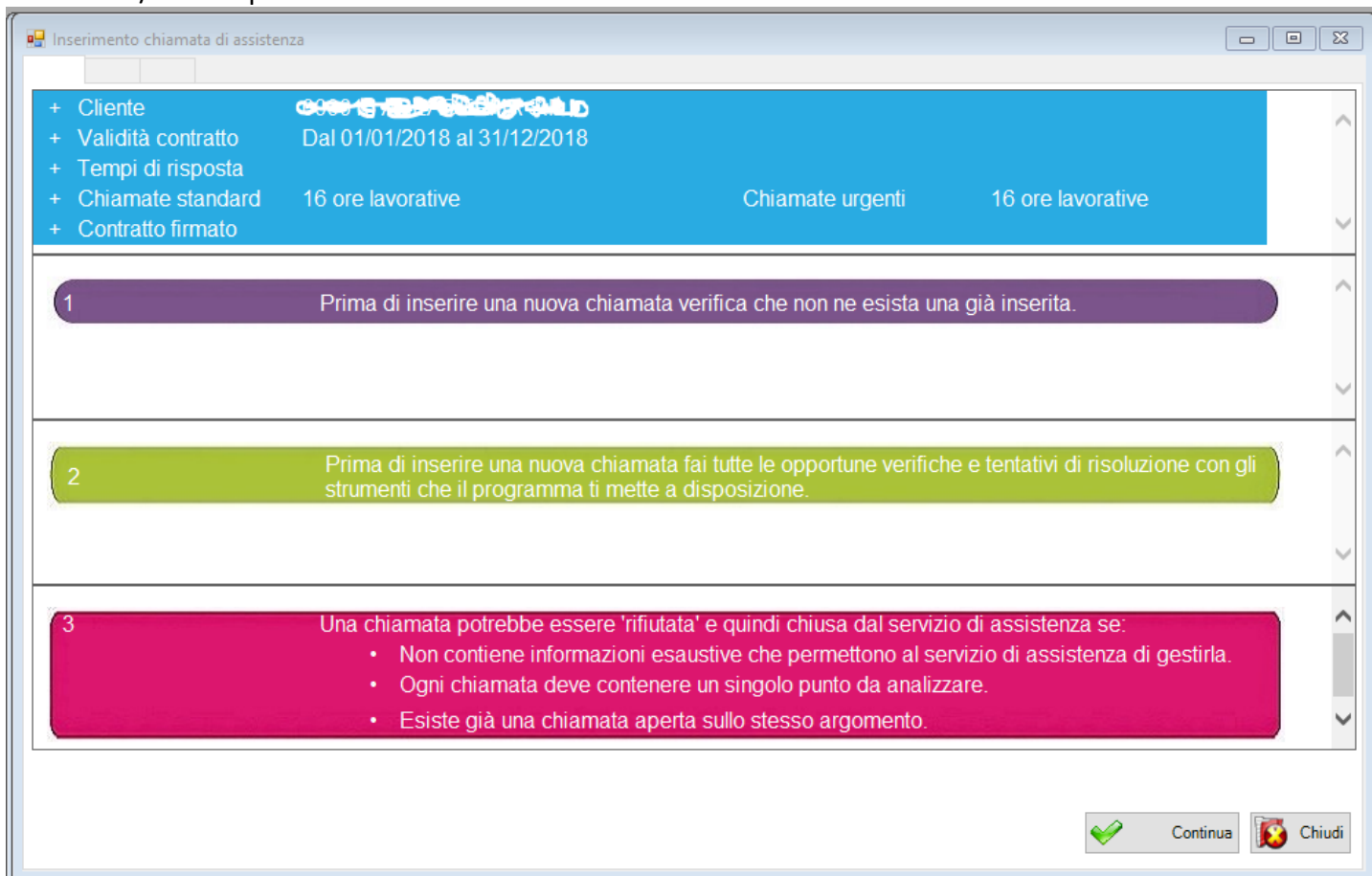
Al primo accesso al servizio verrà visualizzato il seguente messaggio:



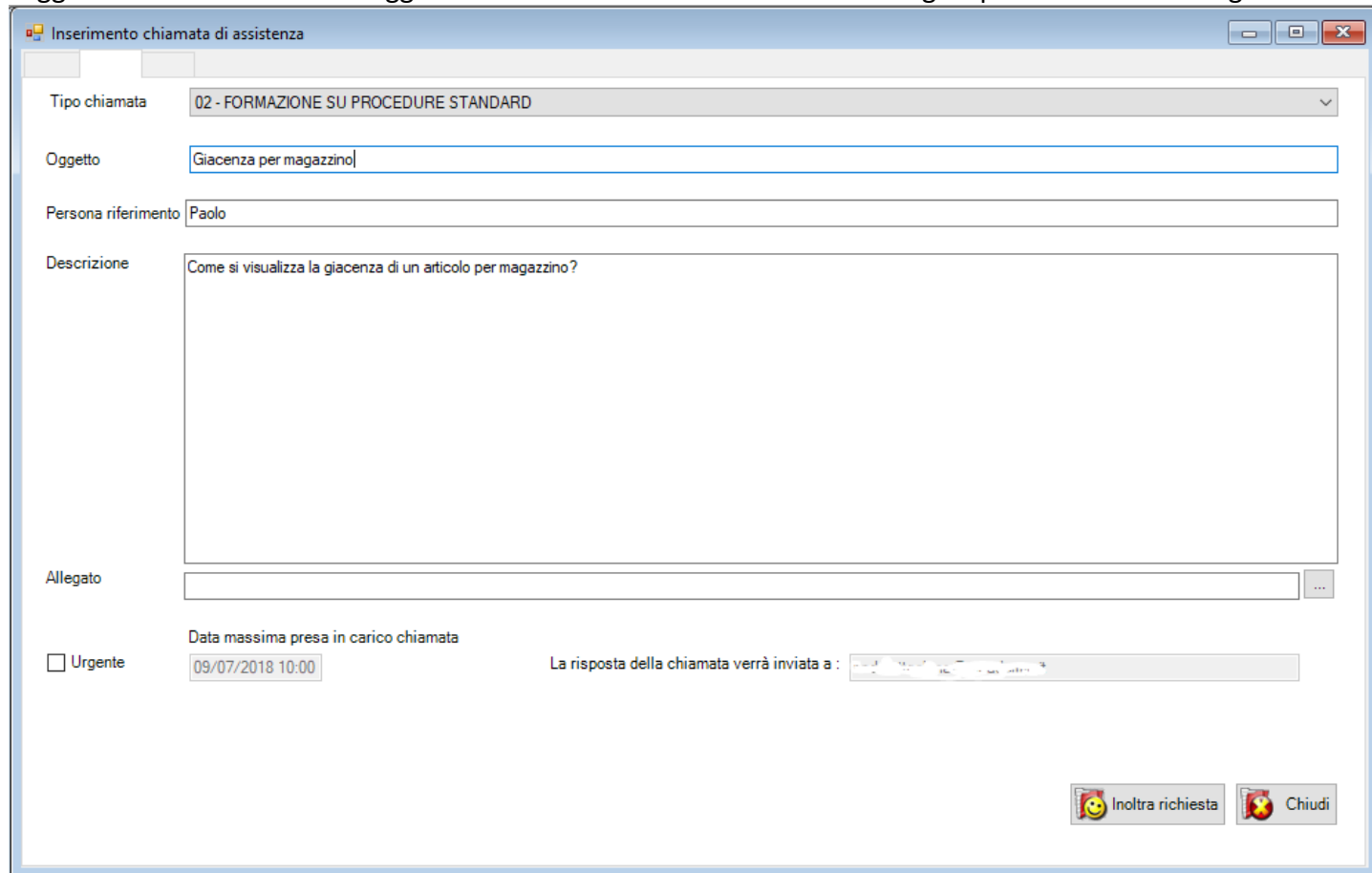
Cliccando su CREA ACCOUNT si apre una schermata nella quale bisogna inserire UserID, Password e email (i campi UserID e password devono essere lunghi almeno 6 caratteri e diversi)



Dopo la creazione dell'account sarà possibile inoltrare chiamate di assistenza al menu Aiuto → Richiesta di assistenza / inoltra problemi → Nuovo.



Leggere attentamente i messaggi e controllare che non ci siano chiamate già aperte sullo stesso argomento.



The screenshot shows a web application window titled "Inserimento chiamata di assistenza". It contains the following fields and controls:

- Tipo chiamata:** A dropdown menu with the selected value "02 - FORMAZIONE SU PROCEDURE STANDARD".
- Oggetto:** A text input field containing "Giacenza per magazzino".
- Persona riferimento:** A text input field containing "Paolo".
- Descrizione:** A large text area containing the text "Come si visualizza la giacenza di un articolo per magazzino?".
- Allegato:** A file upload field with a browse button ("...").
- Urgente:** A checkbox that is currently unchecked.
- Data massima presa in carico chiamata:** A date and time field showing "09/07/2018 10:00".
- La risposta della chiamata verrà inviata a:** A field for specifying the recipient email address.
- Buttons:** "Inoltra richiesta" (with a smiley icon) and "Chiudi" (with a close icon).

Nella schermata numero 2, per poter inserire un nuovo ticket è necessario selezionare la **tipologia di chiamata**. In **Oggetto** inserire **l'argomento del ticket**. Come **persona di riferimento** indicare chi dovrà contattare il personale Technics come riferimento del ticket all'interno dell'azienda.

Nella descrizione inserire la richiesta **in modo dettagliato**, utilizzando anche dei **riferimenti** se necessario (es: codici articolo, numero del documento, ID, ecc) per aiutare il personale di Technics ad indentificare la richiesta ed **ottenere una presa in carico** nel più breve tempo possibile.

È possibile inoltre inserire un **file allegato**, che può essere un file zip con un insieme di file all'interno, un documento word, un PDF, uno screen ecc...

Verrà mostrata l'email (inserita al momento della creazione dell'utente) alla quale **Technics invierà comunicazioni** (presa in carico, chiusura chiamata).

Cliccare infine su **Inoltra richiesta**.

3 – Notifiche e stato chiamate inoltrate

Per controllare lo stato delle chiamate inoltrate andare su Aiuto → Richiesta di assistenza / inoltro problemi e cliccare Su elenca. Nella lista verranno visualizzate solo le chiamate aperte.

Fare doppio click su una chiamata per vedere la risposta.



TECHNICS COSMETICS S.R.L.

Il servizio di assistenza invierà email di notifica della presa in carico della chiamata e alla sua chiusura.

Dopo la chiusura della chiamata, se servono altri chiarimenti chiamare al numero di telefono dell'assistenza oppure aprire un ticket di assistenza con riferimento all'ID della chiamata.