



Massimo Rossi Espagnet

Mobile +39 340 3455063 - e-mail mre@massimorossiespagnet.it - Sito www.massimorossiespagnet.it
C.F. RSSMSM65C07H501G - P.Iva 09951391003

Richieste di Assistenza “Ticketing”

È incluso su ogni dispositivo gestito il servizio di **Teleassistenza** con **60 minuti/mese** da utilizzare per interventi urgenti al presentarsi di qualsiasi problema o richiesta di supporto da parte degli utenti, aprendo un nuovo **“Ticket”** direttamente dall'agent installato.

Le richieste possono essere inoltrate tutti i giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00 e saranno gestite entro due ore dall'apertura del ticket.

Le richieste pervenute negli altri orari verranno lavorate il giorno lavorativo successivo con un ordine che dipende dalla gravità della richiesta e dalla priorità temporale.

Appena ricevuta la richiesta un tecnico si occuperà di intervenire per la diagnosi e soluzione del problema segnalato collegandosi sul dispositivo dell'utente in **Teleassistenza**.

Durante l'intervento il **Cliente** vede in tempo reale tutte le operazioni fatte in maniera assolutamente trasparente e potrà interagire con il tecnico.

Qualora gli interventi superino i **60 minuti inclusi**, potranno essere acquistate e utilizzate ore extra per la **Teleassistenza** disponibili in pacchetti da 4 o 10 ore, vedi **tariffe**.

I **Ticket**, le **notifiche** e gli **allarmi generati dagli Alert di monitoraggio** ricevuti, verranno assegnati ai tecnici che provvederanno prontamente ad analizzare le problematiche evidenziate e a risolverle Online o se necessario con interventi On Site.




Massimo Rossi Espagnet

Mobile +39 340 3455063 - e-mail mre@massimorossiespagnet.it - Sito www.massimorossiespagnet.it
C.F. RSSMSM65C07H501G - P.Iva 09951391003

Procedura per richieste di assistenza tecnica

Come creare un nuovo ticket:

1. Apri il browser dell'agente facendo doppio clic sull'icona  nella barra delle applicazioni.
2. Seleziona la scheda Ticket.
3. Fai clic su Nuovo Ticket.



Inserisci il Titolo del Ticket e nella descrizione scrivi i tuoi recapiti:
Nome e Cognome, Telefono, Email, e la descrizione del problema o della richiesta.

Esempio:

Nuovo ticket

Ticket Title

Problemi di stampa

Description

Mario Rossi
Tel 3401234567
email m.rossi@miosito.it

La stampante è in offline, non riesco a stampare

OK Cancel




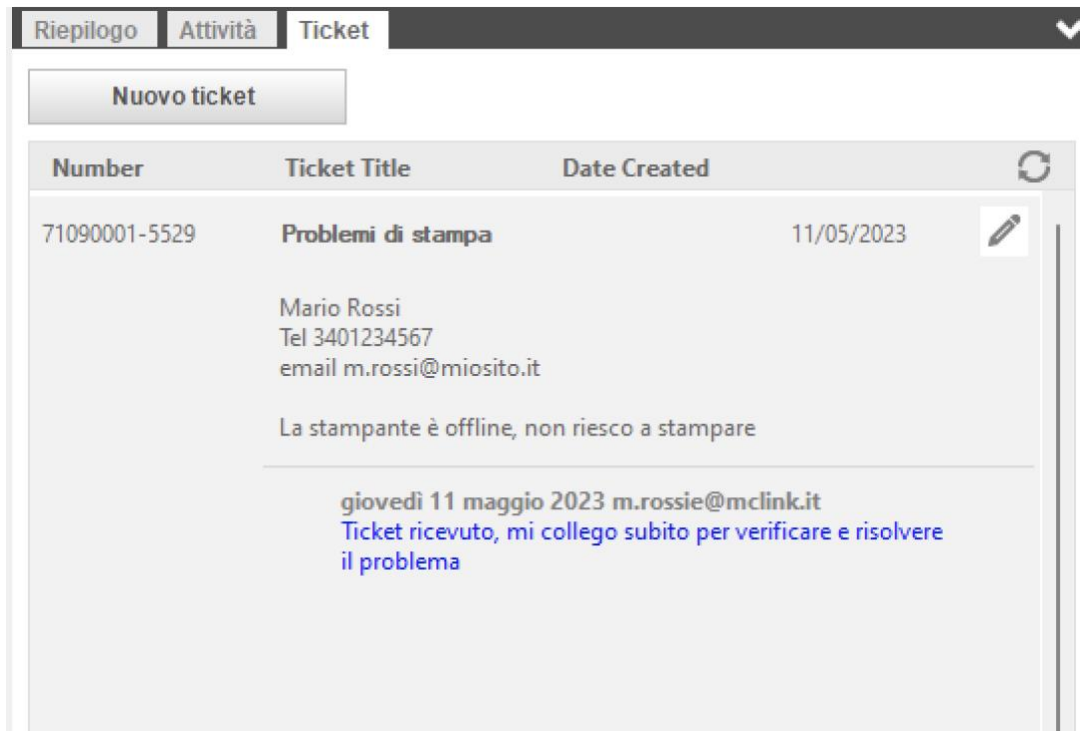
Massimo Rossi Espagnet

Mobile +39 340 3455063 - e-mail mre@massimorossiespagnet.it - Sito www.massimorossiespagnet.it
C.F. RSSMSM65C07H501G - P.Iva 09951391003

4. Fare clic su OK per inviare il Ticket.
5. Sarai in grado di visualizzare i Ticket aperti nella scheda Ticket nel browser dell'agente.

Gli utenti possono leggere le risposte e verificare lo stato della richiesta, aggiungere commenti ai Ticket e chiuderli nel browser dell'agente sui dispositivi Windows seguendo questi passaggi:

1. Aprire il browser dell'agente facendo doppio clic sull'icona  nella barra delle applicazioni.
2. Seleziona la scheda Ticket.
3. Fare clic sull'icona della matita accanto a un Ticket.
4. Aggiungi una nota e fai clic su Invia. Un tecnico potrà vedere la tua nota nel portale web. Le note aggiunte da un tecnico possono essere visualizzate anche nel browser dell'agente.



The screenshot shows a web interface with a navigation bar containing 'Riepilogo', 'Attività', and 'Ticket'. Below the navigation bar is a 'Nuovo ticket' button. The main content area displays a table of tickets with columns for 'Number', 'Ticket Title', and 'Date Created'. A single ticket is listed with the number '71090001-5529', title 'Problemi di stampa', and date '11/05/2023'. To the right of the ticket is an edit icon. Below the table, the ticket details are shown, including the user 'Mario Rossi' with contact information and a description of the problem: 'La stampante è offline, non riesco a stampare'. At the bottom, there is a timestamp and a message: 'giovedì 11 maggio 2023 m.rossie@mclink.it Ticket ricevuto, mi collego subito per verificare e risolvere il problema'.

Number	Ticket Title	Date Created
71090001-5529	Problemi di stampa	11/05/2023

Mario Rossi
Tel 3401234567
email m.rossi@miosito.it

La stampante è offline, non riesco a stampare

giovedì 11 maggio 2023 m.rossie@mclink.it
Ticket ricevuto, mi collego subito per verificare e risolvere il problema

5. È possibile aprire più Ticket, verranno visualizzati in elenco finché rimarranno aperti e in lavorazione.
6. Da questo elenco è possibile vedere anche le risposte dei tecnici e verificare lo stato delle richieste.
7. Quando risolto, o per annullare una richiesta, fare clic su Chiudi per completare un Ticket. Non sarà più visibile nel browser dell'agente. I tecnici o gli amministratori di RMM potranno comunque accedere al Ticket tramite il Portale Web e visualizzare una cronologia storica di tutte le richieste pervenute.