



Massimo Rossi Espagnet

MRE Assistenza Informatica

Mobile +39 340 3455063


e-mail mre@massimorossiespagnet.it

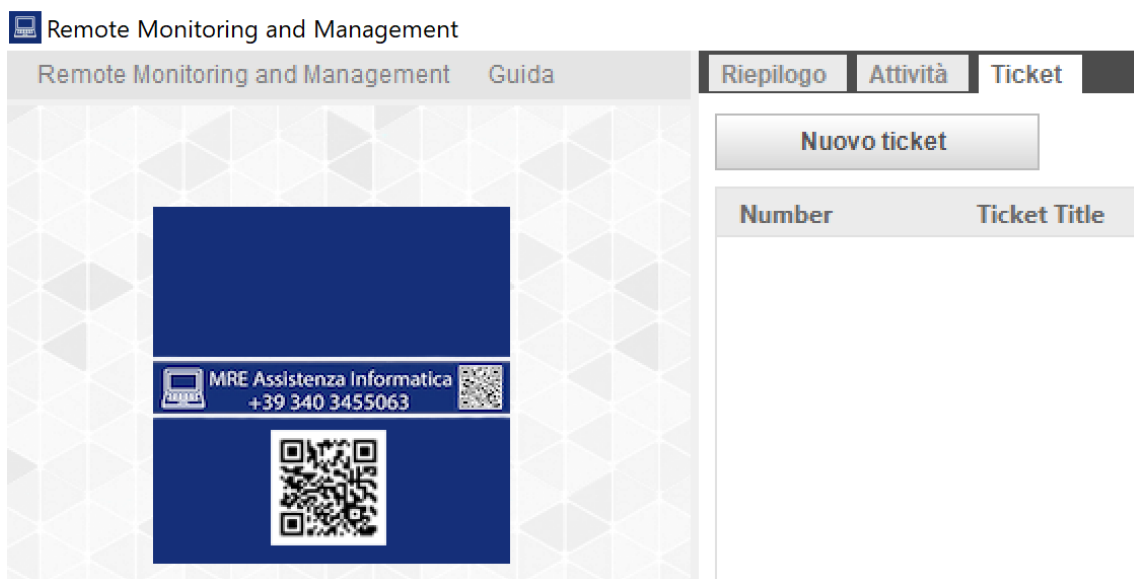
Sito www.massimorossiespagnet.it

C.F. RSSMSM65C07H501G - P.Iva 09951391003

Procedura per richieste di assistenza tecnica

Come creare un nuovo ticket:

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



4. Completa i campi Titolo del Ticket e Descrizione. Esempio:

Nuovo ticket [X]

Ticket Title
Richiesta assistenza

Description
Non riesco a stampare, la stampante è off line

OK Cancel

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



Massimo Rossi Espagnet

MRE Assistenza Informatica


Mobile +39 340 3455063

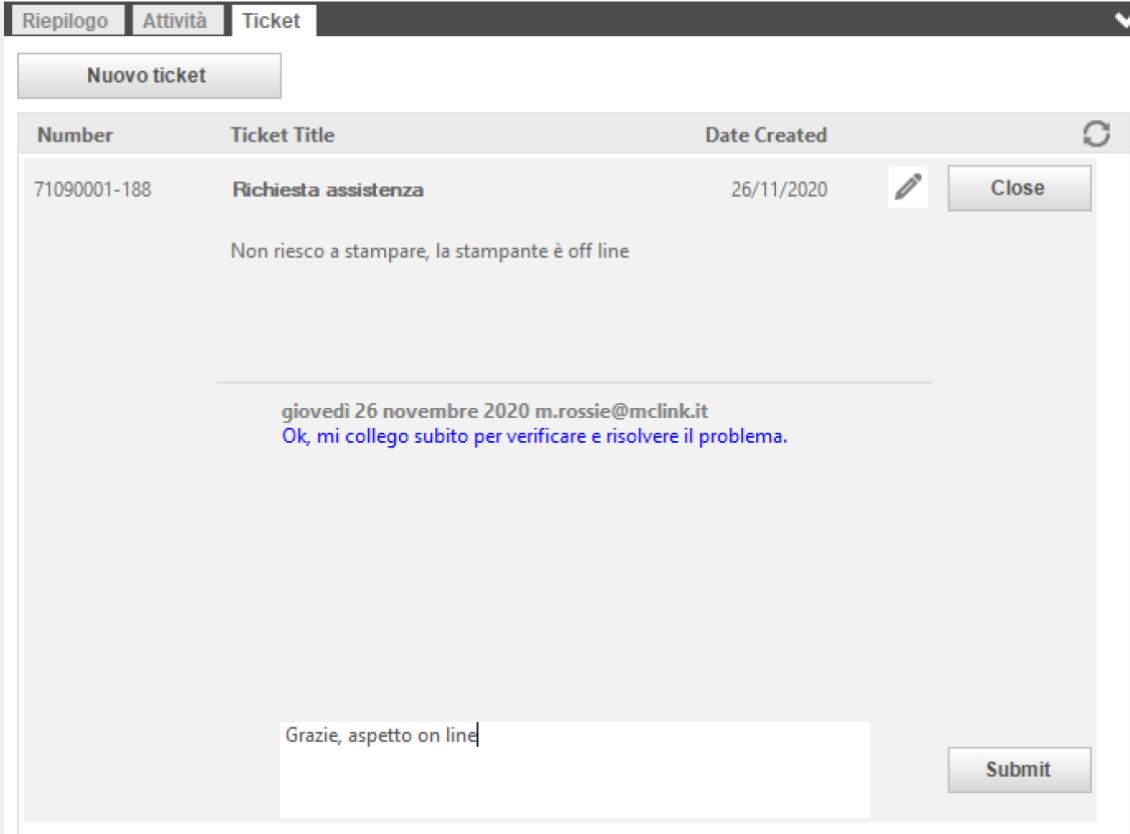
e-mail mre@massimorossiespagnet.it

Sito www.massimorossiespagnet.it

C.F. RSSMSM65C07H501G – P.Iva 09951391003

Gli utenti possono 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 for ticket management. At the top, there are tabs for 'Riepilogo', 'Attività', and 'Ticket'. Below the tabs is a 'Nuovo ticket' button. The main area displays a table of tickets with columns for 'Number', 'Ticket Title', and 'Date Created'. A single ticket is shown with the number '71090001-188', title 'Richiesta assistenza', and date '26/11/2020'. To the right of the ticket title is an edit icon (pencil) and a 'Close' button. Below the table, the ticket details are visible, including the text 'Non riesco a stampare, la stampante è off line' and a comment: 'giovedì 26 novembre 2020 m.rossie@mclink.it Ok, mi collego subito per verificare e risolvere il problema.' At the bottom, there is a text input field containing 'Grazie, aspetto on line' and a 'Submit' button.

5. È possibile aprire più Ticket, verranno visualizzati in elenco finché rimarranno aperti e in lavorazione.
6. 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.