



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

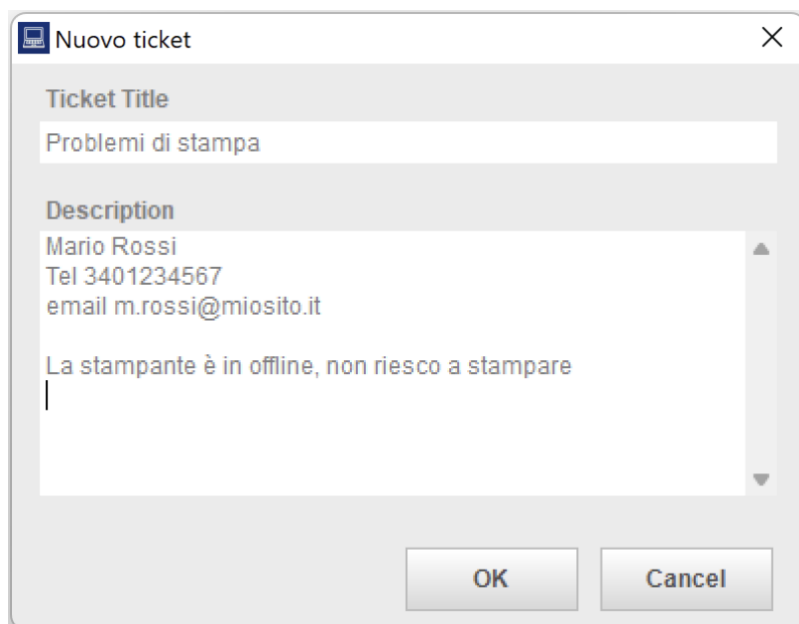
Come creare un nuovo ticket:

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.

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.