


Oggetto: Servizio di Helpdesk per i vari gestionali DataServices

Login

Per poter accedere al servizio di HelpDesk è necessario effettuare il login, sarà possibile accedervi cliccando sulla sezione “HelpDesk” dalla Home Page del nostro sito internet e da qui cliccare sul servizio helpdesk del gestionale relativo a cui si deve richiedere assistenza; attualmente i servizi helpdesk sono attivi per i gestionali paghe, contabilità, hardware, presenze, OS1.

Le credenziali di accesso sono quelle che vi sono state comunicate contestualmente all’attivazione ed acquisto dei nostri gestionali:

- Inserire nel primo campo “Email o nome Utente” il codice utente (**comprensivo dello zero iniziale**) utilizzato per accedere anche nell’area clienti del nostro sito;
- Inserire nel secondo campo “Password” la password utilizzata per accedere anche nell’area clienti del nostro sito.



DATA SERVICES
soluzioni per persone che contano

Accedi

Pagina Iniziale Apri un Nuovo Ticket Verifica Stato Ticket

Effettua l'accesso a

Per darvi una miglior assistenza vi invitiamo a utilizzare il nostro servizio di HelpDesk

Inserire il codice utente

Inserire la password

TA1234

Sono un Operatore — Accedi

Accedi

N.B. utente e password sono i codici già utilizzati nel precedente Helpdesk

Copyright © 2018 osTicket.com - All rights reserved.
powered by osTicket

Variazione contatti

Una volta effettuato l'accesso, premendo sulla scritta "Profilo", in alto a destra, sarà possibile cambiare le impostazioni predefinite del proprio profilo.

Attenzione: l'e-mail indicata è quella a cui arriveranno di default le risposte ai ticket.

Gestisci il tuo profilo

Utilizza il form qui sotto per aggiornare le informazioni che abbiamo per il tuo account

Contatti del cliente

Indirizzo E-mail *

Ragione Sociale *

Telefono

Ext:

Preferenze

Fuso orario:

Lingua preferita:

Creazione di un nuovo ticket

Una volta effettuato il login, si viene automaticamente indirizzati alla pagina di apertura di un nuovo ticket. E' comunque sempre possibile accedervi premendo su "Apri un Nuovo Ticket".

In alto appariranno i contatti registrati dal cliente.

La prima operazione da eseguire è selezionare l'argomento del ticket, le categorie saranno le stesse già utilizzate in precedenza.



prova | Profilo | Tickets (0) - Disconnetti

Pagina Iniziale Apri un Nuovo Ticket Ticket (0)

Apri un Nuovo Ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

Email: prova @dataservices.it
Cliente: prova
Telefono:

Contatti registrati

Argomento
— Seleziona un argomento —

Selezionare l'argomento a cui farà riferimento il ticket

Crea Ticket Cancella Annulla

Una volta selezionata la categoria, si aprirà una videata da compilare per inviare la richiesta all'assistenza Data Services.

- Email: le e-mail di notifica verranno inviate all'indirizzo predefinito del cliente, visualizzato in alto. E' possibile personalizzare l'indirizzo email a cui inviare le notifiche relative al singolo ticket. Consigliamo di caricarla per velocizzare l'assistenza.
- Referente: è possibile lasciare il nominativo della persona di riferimento nel caso in cui l'Assistenza dovesse contattarvi telefonicamente. Consigliamo di caricarla per velocizzare l'assistenza.
- Titolo (obbligatorio): Inserire l'oggetto del ticket
- Testo (obbligatorio): inserire la descrizione del problema, fornendo tutti i dati utili all'assistenza in modo da velocizzare la risoluzione del problema
- Allegati (opzionali): è possibile inserire uno o più allegati (contemporaneamente) premendo sopra la scritta "Selezionali". E' anche possibile trascinare i file nel riquadro e verranno automaticamente allegati.

Una volta compilati i vari campi premere il pulsante "Crea Ticket".

Argomento

Dettaglio Ticket

Descrivi il problema

Email



Possibilità di inserire un indirizzo email diverso da quello di default su cui verranno inviate le risposte a questo ticket (Opzionale)

Referente



Possibilità di inserire il nome del riferimento del ticket (Opzionale)

Titolo *



Titolo del ticket

<> B I U ↺ ☰ ☷ ☹ ☺ ☻ ☼ ☽ ☾ ☿ ♁ ♃ ♄ ♅ ♆ ♇ ♈ ♉ ♊ ♋ ♌ ♍ ♎ ♏ ♐ ♑ ♒ ♓

Details on the reason(s) for opening the ticket.

Inserire il testo del ticket in modo da dare all'Assistenza le informazioni necessarie per indentificare e risolvere il problema.

© Trascina i files qui oppure **selezionali**

Premere sulla scritta "selezionali" per inserire gli allegati. E' possibile inserire più allegati con un unico invio.



Premere il pulsante "Crea Ticket" per inviare la richiesta all'Assistenza

Consultazione Ticket

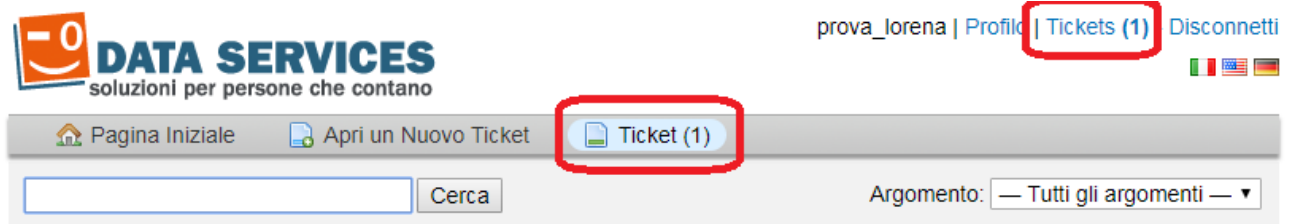
In alto a destra, sarà presente il numero di ticket attualmente aperti, evidenziati dalla scritta “Ticket (...)”
Premendo sul collegamento si aprirà la lista dei ticket aperti.

Sarà visualizzabile:

- Il numero di riferimento del ticket
- La data di creazione del ticket
- Lo stato (Nuovo, In Elaborazione, Risposto)
- L’oggetto che era stato compilato in fase di inserimento
- L’eventuale operatore DataServices che ha in carico il problema

Analogamente a quanto si vede per i ticket aperti, quelli già chiusi saranno accessibili tramite l’apposito link “Chiusi (...)”


E’ possibile effettuare una ricerca o filtrarli per argomento con le apposite funzioni.



The screenshot shows the top navigation bar of the Data Services application. On the left is the logo and the text "DATA SERVICES soluzioni per persone che contano". On the right, the user is logged in as "prova_lorena" with a profile icon, a "Tickets (1)" notification, and a "Disconnetti" link. Below the navigation bar, there are three menu items: "Pagina Iniziale", "Apri un Nuovo Ticket", and "Ticket (1)", which is highlighted with a red box. A search bar with a "Cerca" button and a dropdown menu for "Argomento: — Tutti gli argomenti —" are also visible.

Tickets

Aperti (1)

Visualizzazione 1 - 1 di 1 Aperti				
Ticket #	Data creazione	Stato	Oggetto	Operatore
 183710	18/05/2018	Nuovo	Titolo	

Pagina: [1]

Cliccando sul numero del ticket o sull'oggetto si aprirà il ticket stesso; si potranno vedere tutte le risposte ed aggiungere ulteriori integrazioni nel caso fosse necessario.

Il pulsante "Stampa" permette di stampare il ticket, mentre il pulsante "Modifica" permette di modificare il "Titolo" del ticket.

 **Titolo #183710**

 Stampa  Modifica

Informazioni base del Ticket

Stato del Ticket: Nuovo
Reparto: Assistenza Paghe
Data creazione: 18/05/2018 17:27

Informazioni utente

Nome: Prova
Email: Prova @dataservices.it
Telefono:

Dettaglio Ticket

Email: helpdesk@dataservices.it
Referente: Mario Rossi

prova postato 18/05/2018 17:27


descrizione del problema

 Creato da **prova** (18/05/2018 17:27)

Scrivere una risposta

*Per aiutarti al meglio, ti chiediamo di essere specifico e dettagliato **



 Trascina i files qui oppure selezionali