

Info Line Srl, Via Emilia 72, 43010 Fontevivo (PR)

TICKET

Applicativo in ambiente WEB per la gestione delle richieste di assistenza

Manuale operativo

TICKET-CLIENTE

Versione v1.2

Data

INDICE

Man	nuale operativo TICKET-CLIENTE	1
	Accesso all'applicativo	
	Assegnazione login e Password	
	Funzioni del modulo	
	TICKETS	
	Gestione dati Cliente	
	DASHBOARD	
	"ORDINI/Commesse	
3 5	"Stampe/consultazione	19

1.Accesso all'applicativo

Per entrare: <u>WWW.INFO-LINE.IT/TICKET/INDEX.PHP</u>

I browser testati sono : INTERNET EXPLORER 8 e CROME

2. Assegnazione login e Password



La form LOGIN permette di accedere all'applicativo "TICKET" inserendo USET e password e poi "Accedi".

User e password sono le stesse che si utilizzano per entrare nel sito di INFO-LINE

Il tasto "Reset" pulisce i campi.

La select "aiuto" in alto a destra permette senza bisogno di accedere di utilizzare le seguenti funzioni:

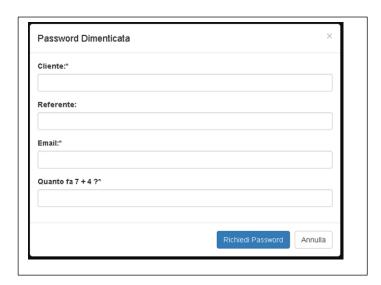


Pag. 3 17/03/2016 14:54

PASSWORD DIMENTICATA

Per richiedere una nuova password si deve cliccare sulla voce "password dimenticata" e compilare i campi richiesti. I campi con l'asterisco sono obbligatori .

Cliccando "Richiedi Password" verrà spedita una email al supporto cliente di INFO-LINE che provvederà a rigenerare una nuova password



SEGNALARE UN PROBLEMA

Per segnalare un problema tecnico riscontrato in fase di accesso (errore di autenticazione, problemi di visualizzazione del form di login, ecc..). si devono compilare i campi indicati nella form . I campi con l'asterisco sono obbligatori.

I campi cliente e referente sono stati inseriti per verificare che la segnalazione sia stata inviata realmente da soggetti interessati all'utilizzo della piattaforma.

Cliccando "Invia Segnalazione" verrà spedita una email al supporto cliente di INFO-LINE che provvederà a risolvere il problema segnalato



INFO



La funzione presenta una breve descrizione delle finalità dell'applicativo.

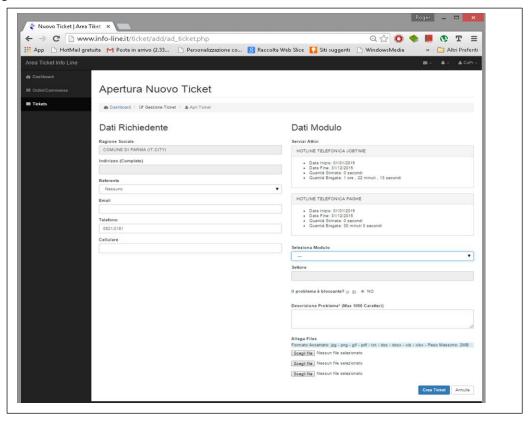
Pag. 4 17/03/2016 14:54

3. Funzioni del modulo

3.1.TICKETS

La funzione permette di inserire un nuovo ticket.

La form è la seguente:



Sezione: Dati Richiedente:

- il Campo Ragione Sociale ed il campo Indirizzo (completo) sono precompilati,
- il campo *referente* va scelto fra i referenti riportati in elenco e registrati nel Sistema Informativo di INFOLINE:

Per ogni referente sono riportati i dati: nome referente, email, Telefono e Cellulare;

- i dati Telefono e Cellulare possono essere cambiati.
- La MAIL REFERENTE può essere modificato dal Cliente aggiungendo altre mail a cui inviare la notifica del ticket,

nota

Le modifiche ai campi: Telefono , Cellulare e mail referente sono valide solo per il ticket che si sta aprendo e non vengono memorizzati nell'anagrafica dei referenti.

Pag. 5 17/03/2016 14:54

L'operatore che invia il ticket non è presente nell'elenco.

Se l'operatore che compila il Ticket non è presente nell'elenco dei referenti può selezionare la voce "nuovo per questo ticket" e compilare i 2 campi, Nome* (referente), Email* (referente).

Questi campi sono obbligatori. Se il referente va inserito in elenco bisogna comunicarlo a INFO-LINE con la funzione "segnalare un problema" o inserendo una nota nel campo "descrizione problema.

Sezione **Dati Modulo**,

Nella Sezione Dati Modulo, vengono visualizzati i Servizi di Assistenza in vigore nell'anno in corso e i moduli che sono stati acquistati dal Cliente sui quali può effettuare una richiesta di assistenza.

Campi da compilare , quelli evidenziati sono obbligatori, quelli in corsivo sono ottenuti automaticamente .

Seleziona Modulo: vengono indicati tutti i moduli sui quali è possibile chiedere assistenza, è possibile aprire un ticket per un solo modulo per volta,

settore compare il settore di competenza per l'assistenza abbinato al modulo software selezionato

Argomento

scegliere l' "argomento" abbinato al modulo selezionato; per agevolare la compilazione vengono presentati gli argomenti abbinati al modulo;

problema bloccante : indicare se il problema è bloccante o meno cliccando sul pallino alla sx delle voci SI, NO o direttamente sulla voce,

descrizione del problema: descrivere il problema riscontrato e in particolare indicare: in quale maschera del programma viene generato il problema, le eventuali azioni straordinarie eseguite prima del problema, es. se è stato installato qualche altro device al pc o se è stato caricato qualche aggiornamento. E' possibile allegare 3 files, del formato e dimensione massima indicato, es. uno screenshot della maschera dove si presenta il problema,

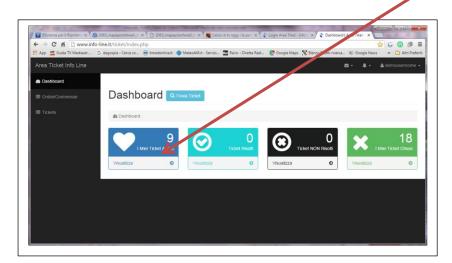
Una volta compilati i campi si procede cliccando:

- sul pulsante Annulla e in questo caso viene annullata la creazione del ticket ed il sistema ritorna alla maschera principale o dashboard
- - non tutti i campi sono stati compilati correttamente il campo che presenta un problema viene evidenziato in rosa con una breve indicazione del problema, es "Dati Mancanti Selezionare Referente"
 - > non ci sono errori e la funzione chiede: "sei sicuro di voler creare il ticket", cliccando su OK viene generato il ticket.

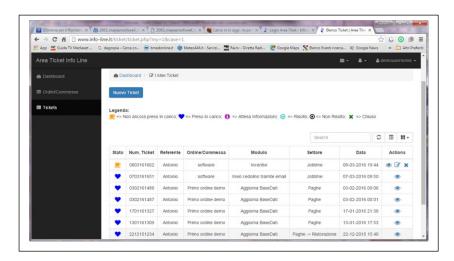
Pag. 6 17/03/2016 14:54

Modificare o annullare un ticket

Per modificare il ticket bisogna andare sulla DASHBOARD e nella sezione "I MIEI TICKET



L'elenco dei ticket "I MIEI TICKET"



Il ticket può essere modificato o annullato solo se non è ancora stato preso in carico da un operatore di INFOLINE.

Il simbolo che indica lo stato di non preso in carico è :



OK Annulla

• Per confermare le modifiche cliccare suk tasto SALVA e il ticket viene rimandato con le modifiche; in caso contrario per annullare le modifiche cliccare sul tasto ANNULLA

• Per USCIRE dalla funzione cliccare sulla voce dashboard del menù o sul pulsante annulla del ticket

Attenzione: se si digita il tasto CHIUDI in alto a sinistra si apre la finestra popup

Se si conferma la chiusura con OK il ticket viene chiuso e non viene

Mail di notifica

Pag. 7 17/03/2016 14:54 Ogni volta che viene registrato un ticket viene inviata una mail di notifica all'operatore di INFOLINE e agli indirizzi riportati nel campo "mail referente":

```
E' stato creato un nuovo ticket (CODICE: 0703161651)
Cliente: Demo user spa
Referente: 13215
E-Mail: xxxxxxxxxx@xxxxxxx
Urgenza: non bloccante
Modulo: Invio cedolino tramite email
Settore: Jobtime
Data Apertura Ticket: 07-03-2016 09:50
Descrizione Problema:
______
UFFICIO ASSISTENZA CLIENTI
Info Line Srl, Via Emilia 72, 43010 Fontevivo (PR)
Registro Imprese di Parma nr. 01921940340 - Num Rea 187723 - Cap. Soc.
â,¬ 104.000,00 i.v.
Tel: 0521-36.43.11 Fax: 0521-60.69.24
Portale . www.info-line.it
         http://www.info-line.it/ticket/login.php
```

Presa in carico del TICKET

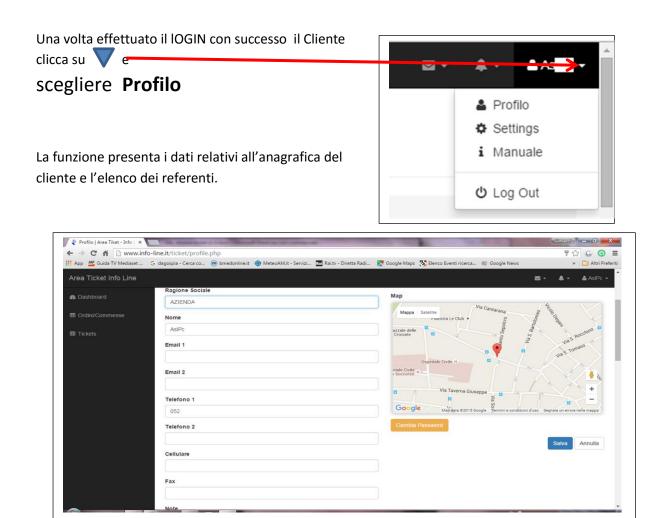
L'operatore di INFO-LINE prende in carico il ticket e lo elabora fino alla sua conclusione: **risoluzione** e chiusura .

Al momento della presa in carico viene inviata una mail di notifica al Cliente che può così vedere immediatamente entrando nella DASHBOARD (punto 2 seguente) lo stato del suo ticket e la risposta dell'operatore .

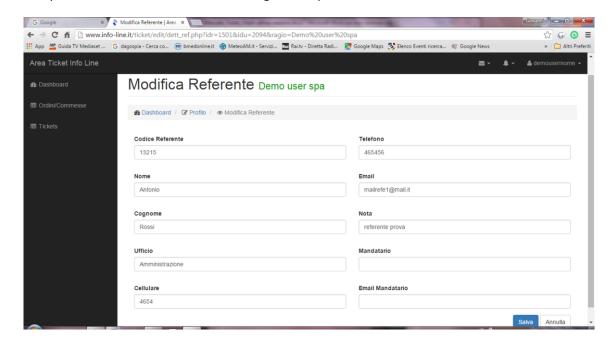
```
Ticket Preso in carico
Numero Assegnato: 0703161651
Operatore: xxxxxxxxxxxxxxxx
RISPOSTA:
UFFICIO ASSISTENZA CLIENTI Info Line Srl, Via Emilia 72, 43010 Fontevivo
(PR)
Registro Imprese di Parma nr. 01921940340
- Num Rea 187723
- Cap. Soc. â, ¬ 104.000,00 i.v.
Tel: 0521-36.43.11
Fax: 0521-60.69.24
Portale www.info-line.it
      http://www.info-line.it/ticket/login.php
Ticket
```

Pag. 8 17/03/2016 14:54

3.2. Gestione dati Cliente



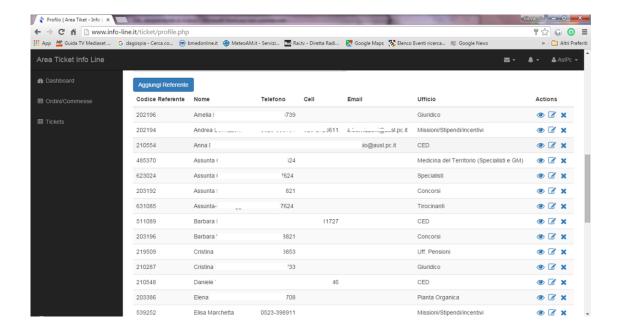
Il Cliente può modificare i dati relativi all'anagrafica e poi confermare le modifiche con "SALVA"



Il Cliente può consultare o modificare o cancellare i dati relativi ai suoi referenti.

Pag. 9 17/03/2016 14:54

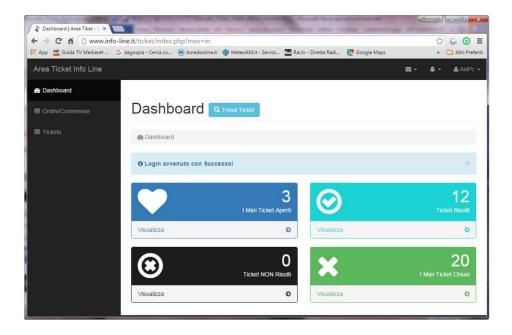
La funzione "AGGIUNGI REFERENTE" in alto a sinistra è disabilitata.



Pag. 10 17/03/2016 14:54

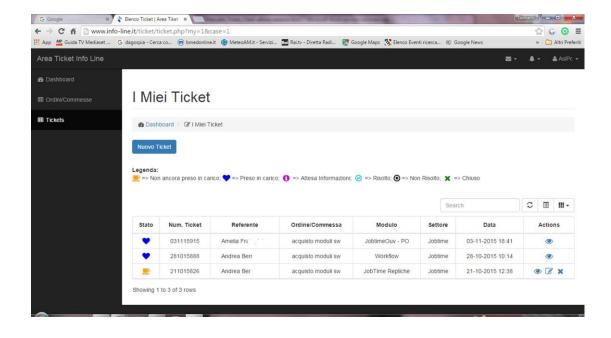
3.3.DASHBOARD

Una volta fatto il login la form che viene visualizzata è quella seguente . Presenta **4** sezioni e ogni sezione contiene i ticket in funzione dello stato in cui si trovano.



Sezioni in cui è suddivisa la DASHBOARD

a. I MIEI TICKET



Pag. 11 17/03/2016 14:54

Vengono visualizzati tutti i ticket aperti da tutti i referenti del cliente, quelli non ancora presi in carico, quelli in attesa di informazioni e quelli già presi in carico ma non risolti ovvero chiusi.

Search

L'elenco può essere ordinato per referente cliccando sull'intestazione della colonna.

Azioni che possono essere fatte sul singolo ticket

Le Azioni che possono essere eseguite sul singolo ticket sono diverse a seconda dello stato. Se il ticket è già stato preso in carico può essere solo consultato. Se non è ancora stato preso può essere modificato o anche cancellato

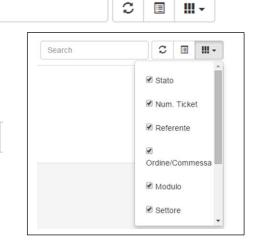


Altre funzioni

Le funzioni che sono riportate il alto a destra prima dell'elenco permettono di:

search cercare nella lista utilizzando uno qualunque dei campi del Ticket, impostando il dato anche in modo parziale; per esempio posso cercare per nome referente e digitare il nome completo o parziale "

Andrea o AN ". Per attivare la ricerca digitare



Columms



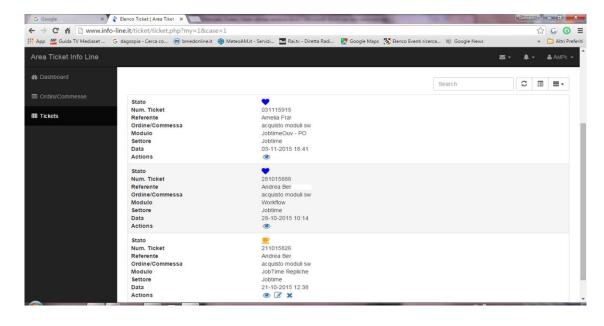
La funzione permette di impostare i

campi che devono essere visualizzati

Toggle



la funzione effettua la lista di tutti i ticket .



Pag. 12 17/03/2016 14:54

Stato del Ticket nella sezione "IMIEI TICKET"

Il TICKET può avere uno dei seguenti stati:



NON ANCORA PRESO IN CARICO, il Ticket è stato registrato ma non è ancora stato preso in carico dall'operatore di INFO-LINE; in questo stato può essere ancora modificato

utilizzando le "**Actions**: " ; è posssibile visualizzare il ticket ovvero modificare il ticket ovvero eliminare il ticket





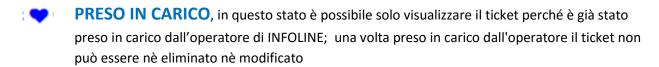
la funzione presenta i dati del ticket



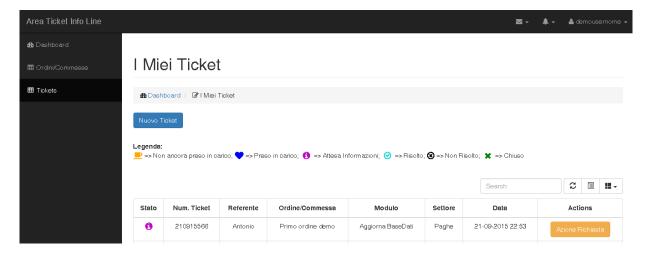
la funzione consente di effettuare le modifiche



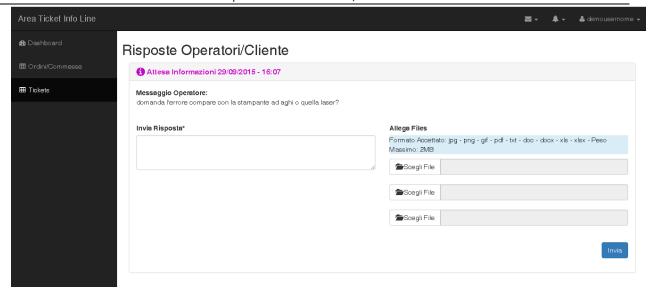
la funzione permette di cancellare il Ticket



- **ATTESA INFORMAZIONI**, il ticket si trova in questo stato perché l'operatore di INFOLINE ha chiesto dei chiarimenti che ritiene indispensabili per risolvere il problema; il sistema invia al cliente una mail di notifica e il cliente ha due possibilità:
 - 1. **risponde** entro 5 giorni utilizzando la form seguente con la quale può confermare la risoluzione o non confermarla e in questo caso compila il campo "invia risposta ".ll ticket ritorna all'operatore di INFOLINE come non risolto.



Pag. 13 17/03/2016 14:54

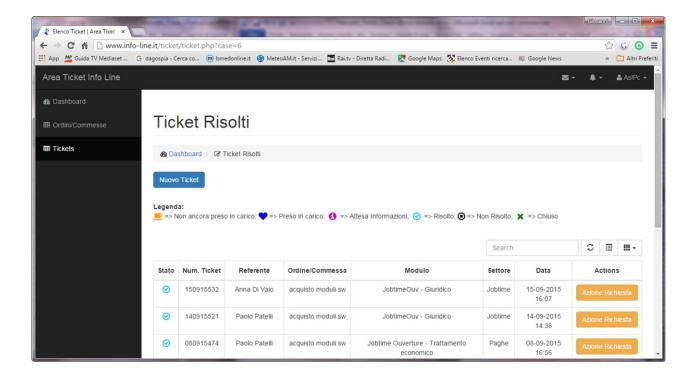


2. **non risponde** e in questo caso trascorsi 5 giorni dalla richiesta di informazioni il ticket viene chiuso e il cliente per ulteriori richieste o precisazioni deve fare un nuovo ticket;

b. TICKET RISOLTI

Vengono visualizzati tutti i ticket che l'operatore di INFOLINE ha dichiarato come risolti ma che non sono ancora stati ancora chiusi definitivamente.

Al Cliente, o meglio all'indirizzo mail del referente, viene inviata una mail che segnala che per l'operatore la richiesta di assistenza è risolta.

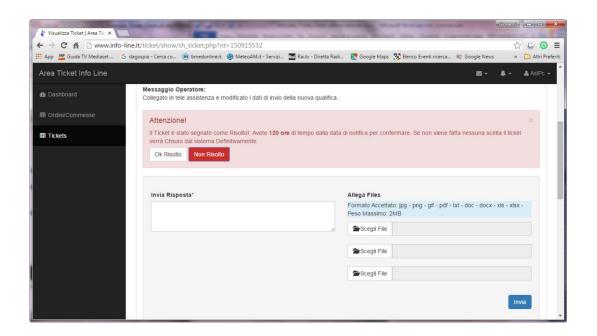


Pag. 14 17/03/2016 14:54

Il Cliente ha due possibilità:

- 1. considerare il ticket effettivamente risolto e quindi lo chiude definitivamente utilizzando il link indicato nella mail o cliccando sul campo OK RISOLTO; può non effettuare alcun intervento e in questo caso il ticket si chiude automaticamente trascorsi 5 giorni dalla notifica
- 2. considerare il ticket NON RISOLTO e in questo può fare ulteriori precisazioni tramite il link riportato nella mail riportata a seguito oppure cliccare sul campo "Azione richiesta" e poi "NON RISOLTO".

Si apre la form seguente e l'operatore compila il campo "invio risposta " analogamente a quanto previsto per "richiesta informazioni". Il Ticket viene spostato fra i ticket non risolti e torna all'assistenza INFOLINE.



L'operatore di INFOLINE riprende il ticket che risulta "non risolto", effettua le operazioni che ritiene necessarie per la sua risoluzione e lo ritrasmette al Cliente come "RISOLTO".

Oggetto: Ticket N: 261015855 [JobtimeOuv - Corsi] Stato: RISOLTO

```
Il ticket N: xxxxxxxxx

E' passato allo stato di: RISOLTO!

RISPOSTA:
Inserita NC 678207
```

Se la segnalazione si intende risolta e' possibile chiuderla definitivamente accedendo al seguente link: http://www.info-line.it/ticket/go-in-tk.php?val=qGvOnTFxVK7cL1h&ac=cf

ntcp.//www.into-time.tc/cickec/go-in-ck.pnp:vai-qgvonifxvk/chinaac-ci

Altrimenti, se considera la segnalazione ancora non risolta o risolta parzialmente, e' possibile replicare aggiungendo ulteriori informazioni accedendo al seguente link:

http://www.info-line.it/ticket/

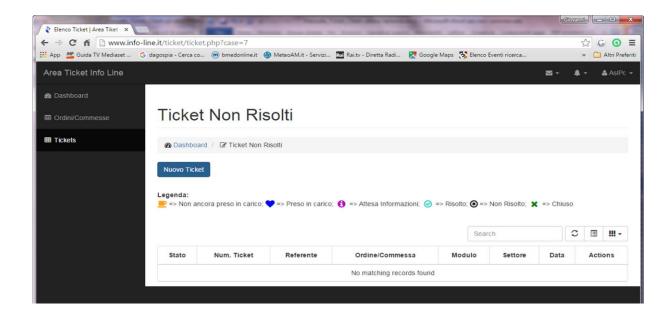
Referente: xxxxxxxxxxxxxx

Descrizione Problema Segnalato: Non riusciamo più a modificare i corsi padre (es. numero gantt o posizioni funzionali).

Pag. 15 17/03/2016 14:54

Nome operatore
UFFICIO ASSISTENZA CLIENTI

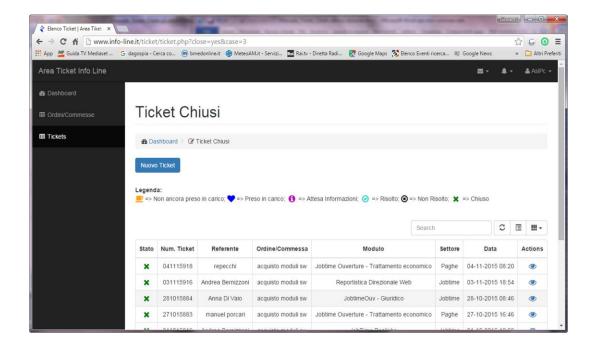
c. TICKET NON RISOLTI



Vengono visualizzati tutti i ticket che il cliente ha indicato come non risolti e che l'operatore di infoline non ha ancora preso in carico.

d. TICKET CHIUSI

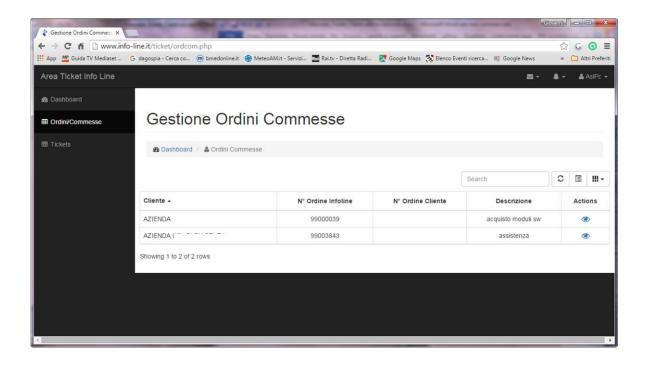
Vengono visualizzati tutti i ticket chiusi.- Cliccando su "ACTION" viene visualizzato in dettaglio il ticket



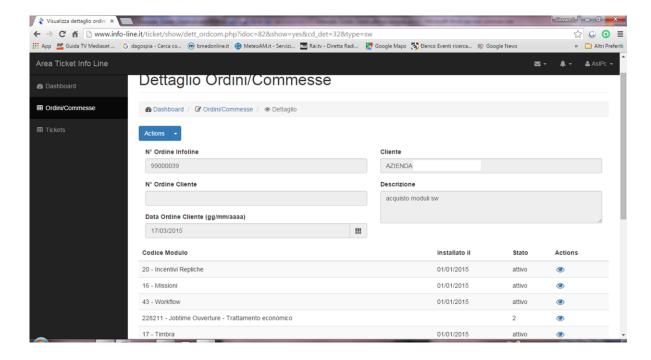
Pag. 16 17/03/2016 14:54

3.4. "ORDINI/Commesse

Selezionando la voce "ORDINI/Commesse" la form visualizzata è la seguente:

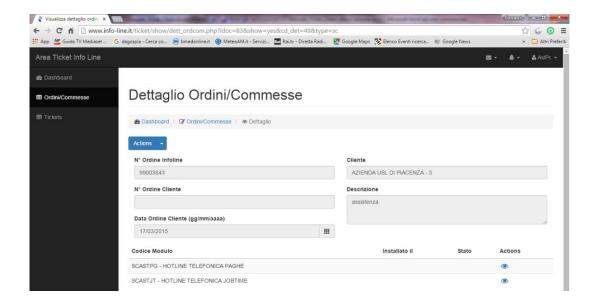


Vengono visualizzati gli Ordini attivi del Cliente relativamente ai servizi di assistenza ed ai moduli software oggetto di acquisto sui quali può chiedere assistenza.

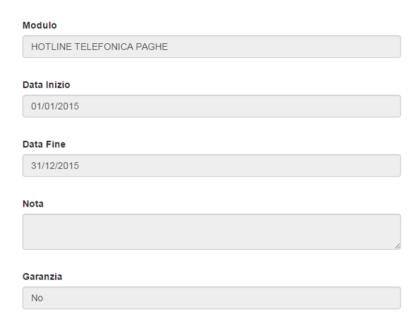


Pag. 17 17/03/2016 14:54

Per i servizi di assistenza attivi la form è la seguente



Cliccando su "ACTION" si vedono le informazioni relative al servizio



Nel caso di informazioni non corrette il cliente può inviare una mail al servizio di assistenza o aprire un Ticket indicando i dati che devono essere corretti

Pag. 18 17/03/2016 14:54

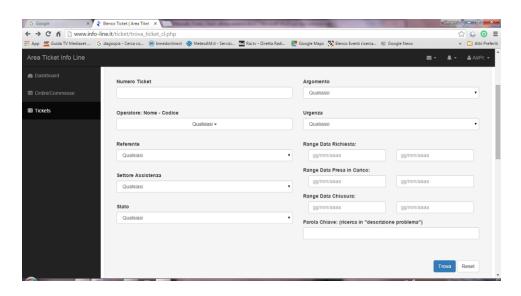
3.5. "Stampe/consultazione

Cliccando sul campo /stampa.

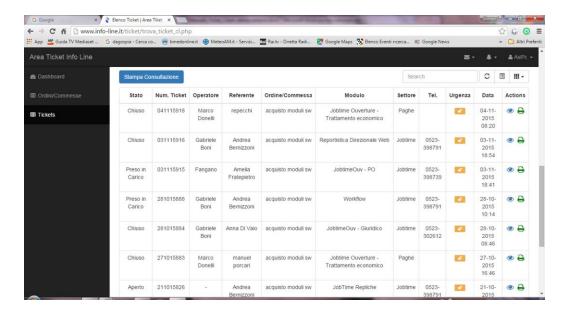


della DASHBOARD si attiva la funzione di consultazione

Il Cliente può effettuare una selezione dei ticket attraverso i parametri sotto indicati:



Poi cliccando su TROVA il programma presenta la lista dei ticket che rispondono ai requisiti impostati. Se non viene impostato alcun parametro la lista comprende tutti i ticket.



Pag. 19 17/03/2016 14:54

La colonna ACTION permette di :

(

Viene visualizzato il singolo ticket



Viene stampato il singolo ticket

Stampa Consultazione

la funzione permette di effettuare una lista dei ticket che sono stati selezionati

Pag. 20 17/03/2016 14:54