



Personal Data Srl

Via Cipro, 60 - 25124 Brescia
Tel.030 2421818 - Fax.030 226324
Email: info@personaldata.it
Web: www.personaldata.it

TICKET DI ASSISTENZA

MANUALE UTENTE

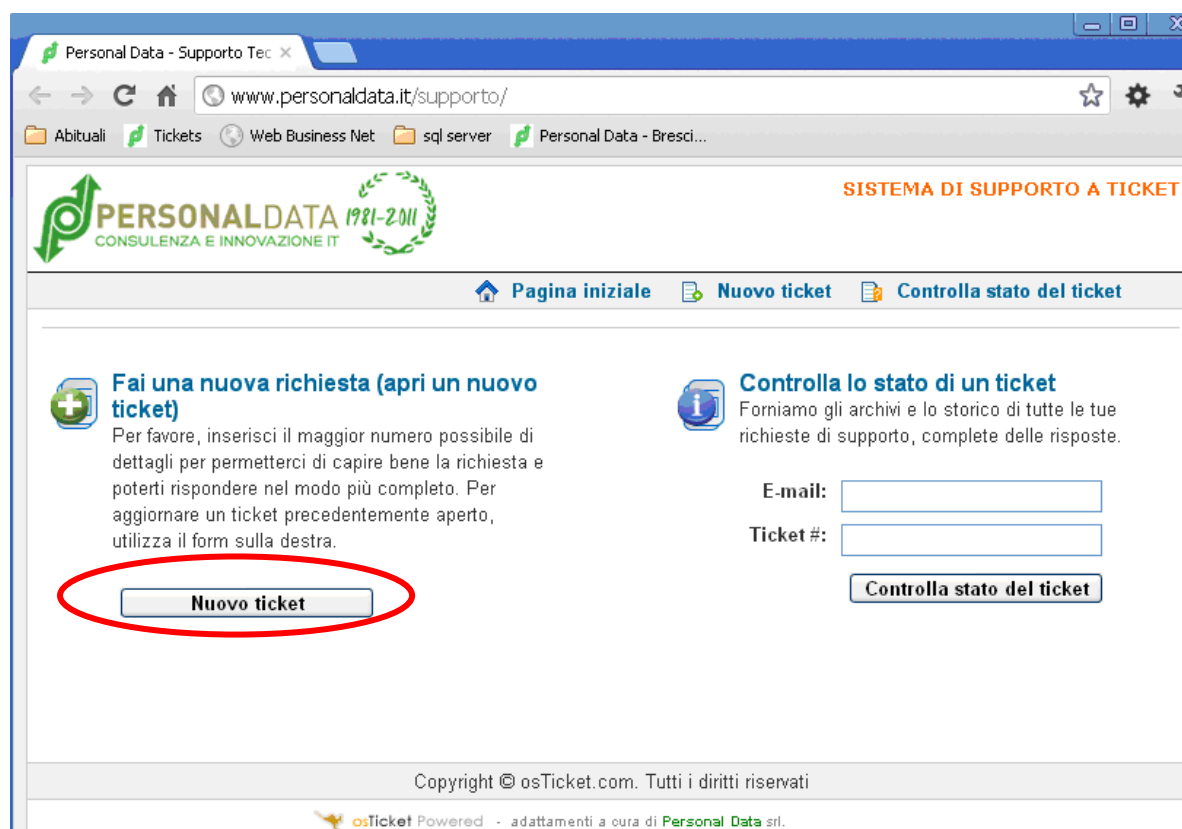
Introduzione

Per gestire le richieste di supporto e rispondere nel più breve tempo possibile, utilizziamo un sistema a ticket.

Ad ogni richiesta effettuata viene assegnato un identificativo univoco con il quale potrete seguirne online lo stato e visualizzarne le risposte.

Per approfondimenti, vi forniamo l'accesso agli archivi e allo storico delle vostre richieste di supporto.

Per poter inserire il ticket e riceverne le risposte è necessario fornire un indirizzo e-mail valido.



The screenshot shows a web browser window with the URL www.personaldata.it/supporto/. The page features the Personal Data logo (1981-2011) and the text "SISTEMA DI SUPPORTO A TICKET". A navigation bar includes links for "Pagina iniziale", "Nuovo ticket", and "Controlla stato del ticket".

On the left, a section titled "Fai una nuova richiesta (apri un nuovo ticket)" contains a red circle around a "Nuovo ticket" button. The text below the button reads: "Per favore, inserisci il maggior numero possibile di dettagli per permetterci di capire bene la richiesta e poterti rispondere nel modo più completo. Per aggiornare un ticket precedentemente aperto, utilizza il form sulla destra."

On the right, a section titled "Controlla lo stato di un ticket" includes a form with "E-mail:" and "Ticket #:" input fields, and a "Controlla stato del ticket" button. The text below the title reads: "Forniamo gli archivi e lo storico di tutte le tue richieste di supporto, complete delle risposte."

At the bottom, the footer contains the text: "Copyright © osTicket.com. Tutti i diritti riservati." and "osTicket Powered - adattamenti a cura di Personal Data srl."

Nuovo Ticket

Per aprire un nuovo ticket è necessario fornire le seguenti informazioni:

- il vostro nome
- la ragione sociale dell'Azienda
- l'indirizzo e-mail al quale inviare le risposte e che potrete utilizzare per visualizzare lo storico delle segnalazioni
- un numero di telefono nel caso fosse necessario contattarvi.

La scelta del reparto (Sistemi Informatici o Software Gestionali) vi permette di inoltrare la richiesta di supporto alle persone opportune in funzione dei prodotti per i quali state chiedendo assistenza.

E' indispensabile inserire l'argomento e la descrizione del problema fornendo il maggior numero possibile di dettagli per permetterci di capire bene la richiesta e potervi rispondere nel modo più completo e rapido.



SISTEMA DI SUPPORTO A TICKET

[Pagina iniziale](#) [Nuovo ticket](#) [Controlla stato del ticket](#)

Per favore, completa questa scheda per aprire una nuova richiesta.

Nome completo: *

Ragione Sociale: *

Indirizzo E-mail: *

Telefono: * Int.

Reparto: *

Segnalazioni Sistemi Informativi

Segnalazioni Software Gestionali

Seleziona questa voce se vuoi assistenza su:
Citrix, Vmware, Hetapp, Microsoft, Stonesoft, Safenet, Praim, Res, Acronis, Quest Software, ThinPrint/Cortado, Veeam, WatchGuard, Pineapp, Fujitsu, Datacore, Zetafax o hardware generico.

Seleziona questa voce se vuoi assistenza su:
Business, Ad Hoc, Wincar, Winper, Aste.

Argomento: *

Messaggio:

Allegato: Nessun file selezionato
Si consiglia se possibile di allegare il file con il log o con la videata dell'errore riscontrato.

Captcha: *

D0E03

 Inserisci il testo mostrato in figura.

Infine è possibile, e fortemente consigliato, inviarci un file allegandolo alla segnalazione (per esempio ci è molto utile avere l'immagine della schermata con il messaggio di errore o eventuali file di log).

Una volta compilati tutti i campi è possibile aprire il ticket; l'apertura sarà confermata dall'apposita schermata e dalla ricezione di una mail che vi fornirà l'identificativo numerico ed univoco della segnalazione, numero che potrete utilizzare per verificare lo stato di avanzamento della richiesta di supporto.

Messaggio di conferma



SISTEMA DI SUPPORTO A TICKET

[Pagina iniziale](#) [Nuovo ticket](#) [Controlla stato del ticket](#)

Ticket per richiesta di supporto creato

sandro,

Grazie per averci contattato.

Un ticket per richiesta di supporto è stato aperto e un membro dello staff si metterà in contatto con te appena possibile.

Una e-mail con il numero del ticket ti è stata inviata a **sandro.cominelli@personaldata.it**.

Avrai bisogno di questo numero di ticket e di questo indirizzo e-mail per verificare lo stato della tua richiesta online.

Se desideri mandare ulteriori commenti o informazioni relative alla stessa richiesta, segui le istruzioni ricevute via e-mail.

Il team di Personal Data

email ricevuta a conferma dell'apertura del ticket e assegnazione ID

Da: Ticket Assistenza Personal Data [noreply@personaldata.it] Inviato: giovedì 02/08/2012 15:1
A:
Cc:
Oggetto: Richiesta di Supporto Ticket:[#537]

-- do not edit --

sandro,

è stata inviata una richiesta di supporto con il numero **#537**.
Un nostro tecnico la contatterà il prima possibile.

Può seguire l'andamento della sua richiesta direttamente a questo indirizzo:
www.personaldata.it/supporto/view.php?e=sar&t=537

Se vuole aggiungere ulteriori informazioni in merito al suo problema, non apra nuovi ticket ma aggiorni il precedente al link sopra indicato.

Supporto Gestionale

Cliccando sul link presente nella mail potrete visualizzare lo stato della vostra richiesta.

Quando un tecnico prende in carico la vostra richiesta riceverete una mail che ve ne confermerà la presa in carico.

email di assegnazione ad un determinato tecnico

Da: Ticket Assistenza Personal Data [noreply@personaldata.it]
A:
Cc:
Oggetto: Ticket [#537] assegnato dallo staff Personaldata

La Vostra richiesta di supporto #537 è stata assegnata al tecnico Sandro Cominelli.

Per aggiungere ulteriori informazioni al ticket o visualizzarne lo stato si può collegare al nostro sito di supporto:

www.personaldata.it/supporto/view.php?e=s:aldata.it&t=537

Quando il tecnico vi invia una risposta riceverete una mail a chiusura del quesito; dal link messo a disposizione potrete, in caso il problema non si fosse risolto, riaprire lo stesso ticket fornendo al tecnico maggiori informazioni.

email di risposta e chiusura dell'assistenza richiesta

Da: Ticket Assistenza Personal Data [noreply@personaldata.it]
A:
Cc:
Oggetto: Risposta al ticket [#537] - TEST

-- do not edit --

Il tecnico Sandro ha risposto alla Vostra richiesta di supporto #537:

Si consiglia di effettuare la ricostruzione indici

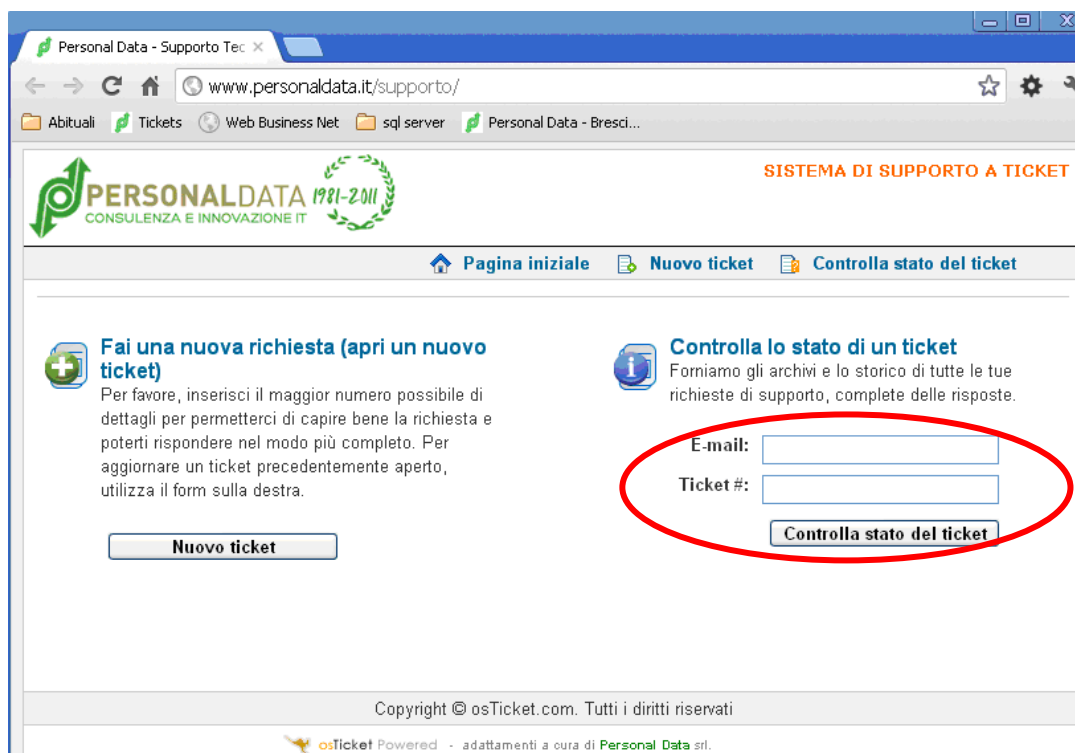
Stato attuale della segnalazione: Chiusa

Per aggiungere ulteriori informazioni al ticket o visualizzarne lo stato si può collegare al nostro sito di supporto:

www.personaldata.it/supporto/view.php?e=s:aldata.it&t=537

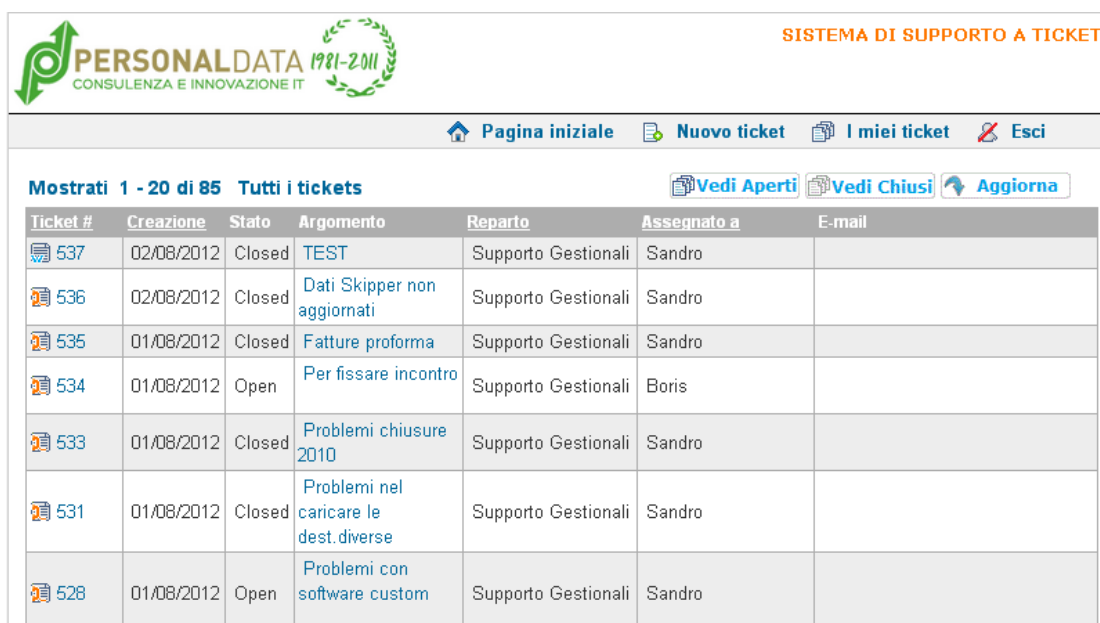
Controllo dello stato dei ticket

Dalla pagina di supporto è possibile, inserendo l'email utilizzata per aprire precedentemente un ticket e un ID di un qualunque vostro ticket, accedere ad un'area riservata che permette la visualizzazione di tutte le segnalazioni e le richieste di assistenza.



The screenshot shows a web browser window with the URL www.personaldata.it/supporto/. The page features the Personal Data logo (1981-2011) and the text 'SISTEMA DI SUPPORTO A TICKET'. Navigation links include 'Pagina iniziale', 'Nuovo ticket', and 'Controlla stato del ticket'. Two main sections are visible: 'Fai una nuova richiesta (apri un nuovo ticket)' and 'Controlla lo stato di un ticket'. The latter section contains a form with 'E-mail:' and 'Ticket #' input fields, and a 'Controlla stato del ticket' button, all of which are circled in red. A 'Nuovo ticket' button is also present. The footer includes 'Copyright © osTicket.com. Tutti i diritti riservati' and 'osTicket Powered - adattamenti a cura di Personal Data srl'.

Una volta entrati nell'area riservata saranno visualizzati tutti i ticket e per ciascuno sono mostrati lo stato attuale ed il tecnico assegnato.



The screenshot shows the 'I miei ticket' section of the support system. It displays a table of tickets with columns for Ticket #, Creazione, Stato, Argomento, Reparto, Assegnato a, and E-mail. The table is filtered to show 1 - 20 di 85 tickets. Action buttons for 'Vedi Aperti', 'Vedi Chiusi', and 'Aggiorna' are visible. The footer of the page shows 'Pag. 6/7'.

Ticket #	Creazione	Stato	Argomento	Reparto	Assegnato a	E-mail
537	02/08/2012	Closed	TEST	Supporto Gestionali	Sandro	
536	02/08/2012	Closed	Dati Skipper non aggiornati	Supporto Gestionali	Sandro	
535	01/08/2012	Closed	Fatture proforma	Supporto Gestionali	Sandro	
534	01/08/2012	Open	Per fissare incontro	Supporto Gestionali	Boris	
533	01/08/2012	Closed	Problemi chiusure 2010	Supporto Gestionali	Sandro	
531	01/08/2012	Closed	Problemi nel caricare le dest. diverse	Supporto Gestionali	Sandro	
528	01/08/2012	Open	Problemi con software custom	Supporto Gestionali	Sandro	

Cliccando l'identificativo del ticket è possibile visualizzarne il dettaglio: lo stato del ticket e tutta la discussione tra voi ed il tecnico. Tali informazioni saranno per voi sempre accessibili per consultazioni future.



Ticket #538

Stato del ticket: closed	Nome: Rossi Mario
Reperto: Supporto Gestionali	Ragione Sociale: ROSSI MARIO
Data di creazione: 02/08/2012 4:08 pm	E-mail:
	Telefono: 0000000

Argomento: Blocco clienti

Discussione relativa al ticket

Thu, Aug 2 2012 4:08pm
E' possibile fare in modo che non vengano emessi ddt per un certo cliente nel caso questi abbia insoluti in essere?
Thu, Aug 2 2012 4:18pm - Sandro Cominelli
Deve andare in anagrafica clienti, richiamare il cliente in questione e nella pagina "Condizioni di fornitura" impostare ad "insoluti" il valore del campo "Blocco conto".