

Istruzioni Dettagliate per la Gestione dei Ticket di Assistenza

Per richiedere Assistenza e consentire un efficace e puntuale presa in consegna della richiesta e l'analisi del problema, è utile aprire un **Ticket di Assistenza**.

L'oggetto e il **contenuto** del Ticket devono essere il più possibile dettagliati, allegando:

- Immagini e descrizioni del problema riscontrato
- Browser di navigazione
- Sequenza di operazioni che sono state effettuate e che hanno generato l'errore.

Per aprire un Ticket di Assistenza si possono utilizzare due modi:

POSTA ELETTRONICA

Per aprire un ticket: inviare una mail all'indirizzo di assistenza indicato nel contratto.

Per la prosecuzione: per inviare aggiornamenti o rispondere alle mail, basta mandare una mail con il numero di ticket nell'oggetto. Il sistema automaticamente associa la mail con il ticket corrispondente.

N.B.: il numero di ticket è contenuto in tutte le risposte e le notifiche inviate dal sistema, per cui è sufficiente rispondere alle mail.

HELP DESK WEB

Connettersi all'indirizzo: <https://servicedesk.ecohmedia.com/otrs/customer.pl>.

Effettuare il login, utilizzando le proprie credenziali (utenza e password comunicate all'attivazione del contratto). Usare le icone:

Preferenze per cambiare la password.

New Ticket, per aprire un nuovo Ticket, poi compilare i campi di una normale email.

My Tickets per visualizzare i Tickets creati dall'utente

Company Tickets per visualizzare i Tickets della società

Per la prosecuzione: cliccare sul Ticket per visualizzarne i dettagli, ed aggiungere un messaggio

Il sistema è configurato per inviare notifiche e risposte automatiche:

- quando si apre un ticket
- quando cambia lo stato del ticket

Il nostro team di supporto è a sua completa disposizione per qualsiasi chiarimento in merito.

Ecoh Media Servicedesk



Sede legale e operativa

Via F. Fellini 2, 65010 Spoltore (PE)
Tel. 085 9431161 • Fax. 085 9431162

Sede operativa

Via Milano 32, 21019 Somma Lombardo (VA)
Tel. 0331 259880 • Fax 0331 250059

Sede operativa

Via Boezio 4/c, 00193 Roma (RM)
Tel. 06 98381868 • Fax 06 98382966