

Ticket System

Manuale di utilizzo



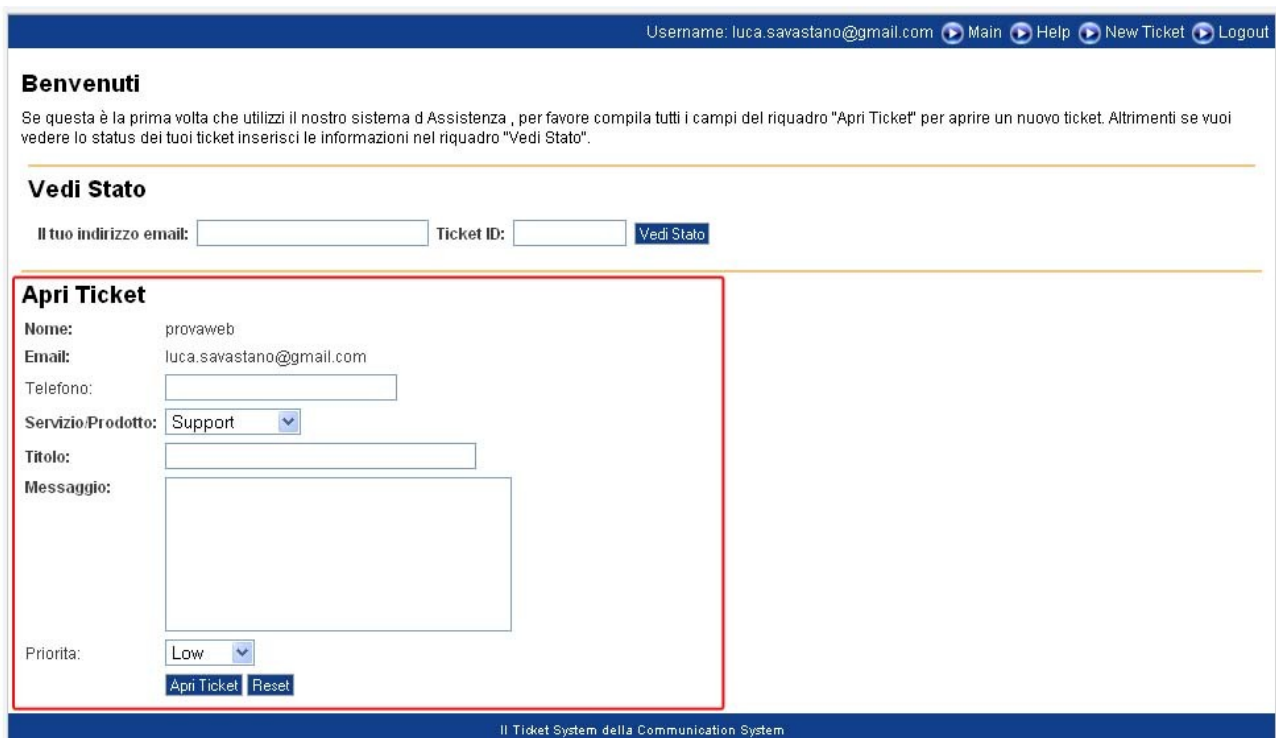
Che cos'è

Il ticket system della Communication System offre la possibilità di richiedere l'assistenza tecnica collegandosi semplicemente al nostro sito internet (www.communicationssystem.it).

Oltre a razionalizzare le richieste si ottiene anche la loro tracciabilità. Un unico punto di richiesta garantisce ordine e leggerezza al processo di assistenza tecnica. Il Ticket System garantisce al cliente di sapere sempre a che punto si trova l'evasione della propria richiesta e permette ai nostri tecnici e al loro supervisore di offrire un servizio migliore e più organizzato.

Come si usa

Aprire un nuovo ticket



The screenshot shows the 'Apri Ticket' form in a web browser. At the top, the user is logged in as 'luca.savastano@gmail.com'. The page has a blue header with navigation links: 'Main', 'Help', 'New Ticket', and 'Logout'. Below the header, there is a 'Benvenuti' section with a message about using the system. A 'Vedi Stato' section contains input fields for 'Il tuo indirizzo email:' and 'Ticket ID:', followed by a 'Vedi Stato' button. The main 'Apri Ticket' form is highlighted with a red border and contains the following fields: 'Nome:' (filled with 'provaweb'), 'Email:' (filled with 'luca.savastano@gmail.com'), 'Telefono:' (empty), 'Servizio/Prodotto:' (dropdown menu with 'Support' selected), 'Titolo:' (empty), 'Messaggio:' (large text area), and 'Priorita:' (dropdown menu with 'Low' selected). At the bottom of the form are 'Apri Ticket' and 'Reset' buttons. The footer of the page reads 'Il Ticket System della Communication System'.

Per aprire un nuovo ticket è necessario compilare, in tutti i suoi campi, la parte "Apri Ticket".

Nome: in questo campo va inserito il proprio nome

Email: la compilazione di questo campo è fondamentale perché l'invio del Ticket ID, che vi servirà per visualizzare lo status del ticket, avverrà tramite email. E' necessario quindi controllare bene la digitazione e ovviamente inserire un indirizzo email valido e reale

Telefono: è un campo facoltativo ma è sempre meglio compilarlo

Servizio/Prodotto: è obbligatorio compilare questo campo perché fornisce un'indicazione fondamentale relativa al ticket che si sta aprendo. Indica per

quale tipo di Servizio o Prodotto della Communication System state richiedendo un intervento

Titolo: in questo campo va inserito il titolo del messaggio che dovrà essere il più esplicativo possibile in modo da poter individuare subito l'argomento/problema

Messaggio: nel corpo del messaggio va inserito, in modo piuttosto esaustivo, la motivazione dell'apertura del ticket.

Priorità: indica l'urgenza del messaggio e può essere: bassa (low), normale (normal) o alta (high).

Una volta compilati tutti i campi è possibile aprire un nuovo ticket cliccando su "Apri Ticket".

Quanto prima vi arriverà, all'indirizzo email inserito, il **Ticket ID** che è il numero identificativo della vostra richiesta e che vi permetterà di visualizzare, in ogni momento, tramite web, lo stato del vostro ticket.

Ogni volta che viene aperto un ticket l'amministratore provvederà ad assegnarvi un operatore che vi assisterà e comunicherà con voi informandovi, tramite web, di tutti i possibili problemi e variazioni che potrebbero verificarsi. Lo stato di avanzamento del vostro ticket vi arriverà sempre via email e sarà sempre possibile visionarlo via web inserendo **email** e **Ticket ID**

Importante è non rispondere alle email ma collegarsi al sito di communication system e visualizzare il vostro stato. In quella sezione sarà possibile comunicare con l'operatore che vi è stato assegnato.

Visualizzare lo stato

Username: luca.savastano@gmail.com [Main](#) [Help](#) [New Ticket](#) [Logout](#)

Benvenuti

Se questa è la prima volta che utilizzi il nostro sistema d Assistenza , per favore compila tutti i campi del riquadro "Apri Ticket" per aprire un nuovo ticket. Altrimenti se vuoi vedere lo status dei tuoi ticket inserisci le informazioni nel riquadro "Vedi Stato".

Vedi Stato

Il tuo indirizzo email: Ticket ID: [Vedi Stato](#)

Apri Ticket

Nome: provaweb
 Email: luca.savastano@gmail.com
 Telefono:
 Servizio/Prodotto: Support
 Titolo:
 Messaggio:
 Priorità: Low
[Apri Ticket](#) [Reset](#)

Il Ticket System della Communication System

In questa sezione è necessario inserire **l'indirizzo email** e il **Ticket ID** : il numero identificativo che avete ricevuto tramite email al momento dell'apertura del nuovo ticket.

Una volta compilati questi due campi potete vedere lo stato del vostro ticket cliccando su "Vedi stato".

Username: luca.savastano@gmail.com [Main](#) [Help](#) [New Ticket](#) [Logout](#)

Ricerca Libera: [Ricerca](#) [\[Avanzato\]](#) [\[Reset\]](#)

Tutti I Tickets

Ticket	Data	Titolo	Categoria	Operatore	Priorità	Da	Status
<input type="checkbox"/> 522122	02/19/2009	mmf	gruppo X		Low	prova gruppo Edom	In Attesa del Cliente
<input type="checkbox"/> 989480	02/27/2009	non stampa	gruppo Y	mauro	Normal	luca	In Attesa del Cliente
<input type="checkbox"/> 665032	02/19/2009	questa è una prova dal web	Support		Low	provaweb	New
<input type="checkbox"/> 371928	02/20/2009	problemi con la doccia	gruppo Z		Normal	luca.savastano@gmail.com	New

Seleziona Tutto Deseleziona
 4 Ticket(s) Trovati

[Chiusi](#) [Aggiorna](#)

Il Ticket System della Communication System

Powered by eTicket 

In questa tabella sono presenti tutti i vostri ticket con il relativi ID, data di apertura, Titolo, Categoria, il nome dell'operatore a voi assegnato, la priorità che avete dato al messaggio, il mittente e lo stato del vostro ticket in quel momento. Lo stato del ticket può essere: nuovo, aperto, chiuso, preso in carico e in attesa del cliente quando si attende una risposta da parte del cliente.

Cliccando su un numero di ticket si aprirà la pagina relativa a quella specifica richiesta.

Nella parte superiore sono riportati i dati che sono stati inseriti al momento dell'apertura del ticket e di seguito compare lo scambio di messaggi tra l'utente e l'operatore.

Username: luca.savastano@gmail.com Main Help New Ticket Logout	
Ticket ID:	989480
Stato:	In Attesa del Cliente
Data:	02/27/2009
Titolo:	non stampa
Nome:	luca
Email:	luca.savastano@gmail.com [Nuovo Ticket]
IP:	82.53.167.88
Priorita:	Normal
Operatore:	mauro
Categoria:	gruppo Y
Friday, February 27 2009 9:13am	
aiuto non stampa piu le bolle	
Amministratore (Friday, February 27 2009 10:15am)	
adesso mandiamo mauro	

Per comunicare con l'operatore è sufficiente scrivere un messaggio nel box bianco e cliccare su "Rispondi al messaggio". Quanto prima troverete la risposta dell'operatore.

Friday, February 27 2009 9:13am	
aiuto non stampa piu le bolle	
Amministratore (Friday, February 27 2009 10:15am)	
adesso mandiamo mauro	
<div style="text-align: right; margin-bottom: 5px;">grande piccolo</div> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 80px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #003366; color: white; padding: 5px; width: 80px; margin: 0 auto;">Rispondi al Messaggio</div>
Torna in home	
Il Ticket System della Communication System	
Powered by eTicket	