

di Nicola Del Duca e Quaglio Sara
dal 2005 VENDITA E CONSULENZA INFORMATICA

Manuale Portale di Assistenza Tecnica

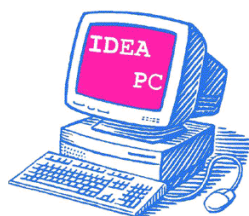
Idea PC - Robbio

Ver. 1.0 - Gennaio 2021

Sede Legale: Via Pascoli, 28 Sede Operativa: Via Mortara, 57 - 27038 - Robbio (Pv)

P.IVA 02515130181 - C.F. DLNCL86A29L872P - Codice SDI M5UXCR1

 0384-090024 - www.ideapc.it - assistenza@ideapc.it



di Nicola Del Duca e Quaglio Sara
dal 2005 VENDITA E CONSULENZA INFORMATICA

Sommario

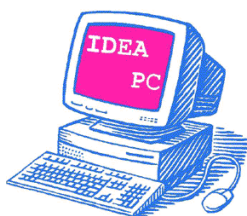
Accesso al Portale.....	3
Apertura Ticket.....	4
Apertura ticket tramite email.....	7
Verifica stato Ticket.....	7
Inserimento aggiornamenti.....	8
Chiusura del ticket.....	8

Ver. 1.0 - Gennaio 2021

Sede Legale: Via Pascoli, 28 Sede Operativa: Via Mortara, 57 - 27038 - Robbio (Pv)

P.IVA 02515130181 - C.F. DLNCL86A29L872P - Codice SDI M5UXCR1

 0384-090024 - www.ideapc.it - assistenza@ideapc.it



di Nicola Del Duca e Quaglio Sara
dal 2005 VENDITA E CONSULENZA INFORMATICA

Accesso al Portale

E' possibile accedere al portale di apertura ticket accedendo direttamente tramite l'URL

`https://assistenza.ideapc.it`

oppure tramite la sezione Supporto del sito `https://www.ideapc.it`

L'utente si ritroverà questa schermata:

Idea PC Ospite | [Accedi](#)

[Pagina Iniziale](#) [Apri un Nuovo Ticket](#) [Verifica Stato Ticket](#)

Benvenuto nel Centro assistenza

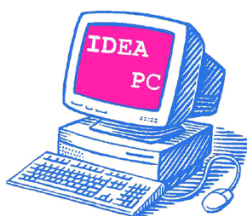
Per semplificare le richieste di supporto e offrirti un servizio migliore, utilizziamo un sistema di ticket di supporto. A ogni richiesta di supporto viene assegnato un numero di ticket univoco che puoi utilizzare per monitorare lo stato di avanzamento e le risposte online. Per tuo riferimento forniamo archivi completi e cronologia di tutte le tue richieste di supporto. Per inviare un ticket è necessario un indirizzo e-mail valido.

[Apri un Nuovo Ticket](#)

[Verifica Stato Ticket](#)

Cliccando il tasto blu *Apri un Nuovo Ticket* è possibile passare alla pagina di inserimento dati per la creazione di una richiesta di assistenza.

Cliccando il tasto verde *Verifica Stato Ticket* è possibile verificare la presa in carico, gli aggiornamenti dei tecnici ed inviare nuovi messaggi inerenti il ticket.



di Nicola Del Duca e Quaglio Sara
dal 2005 VENDITA E CONSULENZA INFORMATICA

Apertura Ticket

Per l'apertura di una richiesta è necessario inserire negli appositi spazi Indirizzo Email, Nome e Cognome e Numero di telefono.

Idea PC Ospite | [Accedi](#)

[Pagina Iniziale](#) [Apri un Nuovo Ticket](#) [Verifica Stato Ticket](#)

Apri un Nuovo Ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

Informazioni di contatto

Indirizzo Email *

Nome completo *

Numero di telefono *

Motivo della Richiesta

— Seleziona un argomento — *

- Seleziona un argomento —
- Feedback
- Richieste generiche
- Richieste generiche / Richiesta offerta
- Segnala un problema
- Segnala un problema / Problema ad un PC
- Segnala un problema / Problema ad un Server
- Segnala un problema / Problema ad una Periferica
- Segnala un problema / Problema di rete

Consulenza Informatica - Tutti i diritti sono riservati.
Powered by OSTicket

In motivo della richiesta sono già preimpostati argomenti standard, sia di carattere tecnico che di carattere commerciale.

Nel caso non trovaste quello di vostro interesse, potete aprire una *Richiesta generica*.

Il *Feedback* viene utilizzato quando il cliente vuole rilasciare una sua valutazione in merito ad una richiesta di assistenza. I tecnici non

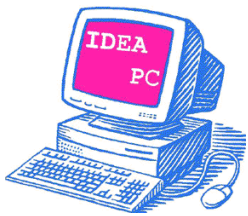
Ver. 1.0 - Gennaio 2021

Sede Legale: Via Pascoli, 28 Sede Operativa: Via Mortara, 57 - 27038 - Robbio (Pv)

P.IVA 02515130181 - C.F. DLDNCL86A29L872P - Codice SDI M5UXCR1



0384-090024 - www.ideapc.it - assistenza@ideapc.it



di Nicola Del Duca e Quaglio Sara
dal 2005 VENDITA E CONSULENZA INFORMATICA

visualizzeranno tali informazioni, ma verranno inviate direttamente alla direzione.

Una volta scelto il motivo del ticket, è possibile inserire un *Dettaglio della richiesta*, come se fosse l'oggetto di una mail e nel corpo inserire maggiori dettagli.

Dettagli

Descrivi il tuo problema

Dettagli della richiesta *

<> ¶ A Aa B / U ↶ ≡ 📎 📺 ≡ 🔗 —

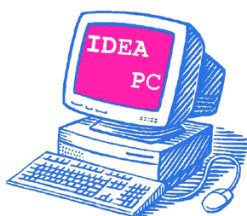
Inserire il maggior numero di dettagli per agevolare la risoluzione del problema

📎 Trascina i files qui oppure [selezionali](#)

Nella barra grigia sotto al corpo del ticket è possibile trascinare un allegato. E' possibile anche, cliccando *selezionali*, aprire una finestra in cui andare a cercare i file da allegare.


Al termine della compilazione, è possibile inviare al sistema la segnalazione cliccando il tasto rosso CREA TICKET

[Crea Ticket](#) [Cancella](#) [Annulla](#)



di Nicola Del Duca e Quaglio Sara
dal 2005 VENDITA E CONSULENZA INFORMATICA

Si visualizzerà una conferma della corretta apertura:

Ospite | Accedi
Pagina Iniziale Apri un Nuovo Ticket Verifica Stato Ticket

✔ Richiesta di ticket di supporto creata

assistenza,

Grazie per averci contattato.

È stata creata una richiesta di ticket di supporto e un rappresentante ti contatterà a breve, se necessario.

Team di supporto

E si riceverà via mail il numero della segnalazione

Support Ticket Opened [#222640]



Support <assistenza@ideapc.it>
A Nicola Del Duca - Idea PC

Caro Nicola,

la tua richiesta è stata ricevuta e gli è stato assegnato il ticket #222640.

Cercheremo di darti un riscontro il prima possibile

Puoi verificare qui lo [stato della richiesta](#).

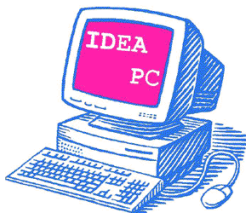
Ver. 1.0 - Gennaio 2021

Sede Legale: Via Pascoli, 28 Sede Operativa: Via Mortara, 57 - 27038 - Robbio (Pv)

P.IVA 02515130181 - C.F. DLNCL86A29L872P - Codice SDI M5UXCR1



0384-090024 - www.ideapc.it - assistenza@ideapc.it



di Nicola Del Duca e Quaglio Sara
dal 2005 VENDITA E CONSULENZA INFORMATICA

Apertura ticket tramite email

Per velocizzare l'apertura delle segnalazioni è stata attivata la possibilità di scrivere una mail all'indirizzo assistenza@ideapc.it che aprirà, in automatico, un ticket sul portale. A questo punto le modalità di verifica sono identiche, sia che sia stato aperto via portale che via mail.

Verifica stato Ticket

E' possibile verificare gli aggiornamenti e la presa in carico della segnalazione cliccando il link ricevuto nella mail od il tasto verde del portale.

Verranno richiesti l'indirizzo email ed il numero del ticket, per accedere alle informazioni.



Ospite | [Accedi](#)

[Pagina Iniziale](#)

[Apri un Nuovo Ticket](#)

[Verifica Stato Ticket](#)

Verifica Stato Ticket

Si prega di fornire l'indirizzo email e un numero di ticket. Ti verrà inviato un link di accesso.

Indirizzo Email:

Numero Ticket:

[Accedi](#)

Sei già registrato? [Accedi](#) o [registra un account](#) per accedere a tutti i tuoi ticket.



Se questa è la prima volta che ci contatti o hai perso il numero di ticket, si prega di [aprire un nuovo ticket](#)

Copyright © 2021 Idea PC - Vendita e Consulenza Informatica - Tutti i diritti sono riservati.

powered by  OSTicket

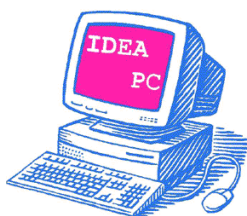
Ver. 1.0 - Gennaio 2021

Sede Legale: Via Pascoli, 28 Sede Operativa: Via Mortara, 57 - 27038 - Robbio (Pv)

P.IVA 02515130181 - C.F. DLNCL86A29L872P - Codice SDI M5UXCR1



0384-090024 - www.ideapc.it - assistenza@ideapc.it



di Nicola Del Duca e Quaglio Sara
dal 2005 VENDITA E CONSULENZA INFORMATICA

Inserimento aggiornamenti

Una volta entrati nella verifica ticket, è possibile inserire aggiornamenti inerenti il ticket, come altri screenshot, allegati o note.

Scrivere una risposta

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

<> **A** Aa **B** / U

Trascina i files qui oppure [selezionali](#)

Chiusura del ticket

Alla chiusura del ticket da parte del tecnico, riceverete una mail con il messaggio di spiegazione e, se necessario, verrete ricontattati.