

Gestire le richieste di assistenza per Service e Post Vendita con un sistema di ticketing basato sul web



Trouble Ticket



I sistemi software di Ticketing per Service e Post Vendita sono particolari tipologie di strumenti dedicati all'help desk, importanti per gestire le richieste di assistenza dei clienti (e non), via web, in modo autonomo.

- Tramite tali sistemi le richieste possono essere inoltrate all'assistenza che gestisce le risposte ed effettua le opportune operazioni di intervento.
- Il sistema è attivo sempre. Le richieste possono essere inoltrate in qualsiasi momento.
- Essi permettono, nell'accezione più generale possibile, di comunicare con grande rapidità con i propri clienti e in alcuni casi di rispondere in tempo reale.

Per il nostro servizio di Help Desk abbiamo adottato osTicket



Gestione delle segnalazioni e delle richieste



Ad ogni richiesta di supporto viene compilata una scheda (ticket) alla quale viene assegnato un codice univoco. Il sistema inoltra la segnalazione ad un operatore specifico per competenza. Il codice univoco assegnato alla richiesta consente il monitoraggio continuo dello stato di lavorazione.

E' meglio registrarsi !

Per utilizzare il sistema è necessario registrarsi e creare un **proprio account** inserendo il proprio nome e un indirizzo di e-mail valido nell'apposito modulo

Per registrarsi <http://www.gm-mach.it/ticket/account.php>

Oppure seguire le istruzioni dalla pagina <https://www.gm-mach.it/gestione-ticket>

Registrazione Utente

servizi informatici
software & consulenza

Ospite | [Accedi](#)

[Home](#) [Apri nuovo ticket](#) [Verifica stato ticket](#)

Registrazione utente

Compila i campi sottostanti per creare un nuovo account o per aggiornare i tuoi dati

Informazioni del contatto

Indirizzo email *

Nome e cognome *

Numero di telefono Ext:

Preferenze

Fuso orario: xEurope / Berlin

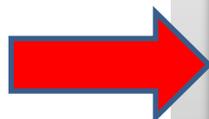
Credenziali di accesso

Inserisci una password:

Conferma password:

Copyright © 2018 Servizi Informatici Srl :: Support Ticket System - Tutti i diritti riservati.
powered by  OSTicket

Inserire un indirizzo e-mail valido. L'indirizzo inserito sarà il nome utente



Inserire una password per completare le credenziali di accesso



Conferma per completare la registrazione



Come inoltrare una richiesta di assistenza

Accedere al servizio da
questo link : <http://www.gm-mach.it/ticket/>

servizi informatici
software & consulenza

Ospite | [Accedi](#)

[Home](#) [Apri nuovo ticket](#) [Verifica stato ticket](#)

Benvenuto nel sistema di supporto tecnico

Al fine di semplificare le richieste di assistenza e supporto tecnico utilizziamo un sistema on-line, accessibile da qualsiasi dispositivo, per le segnalazioni. Ad ogni richiesta (ticket) di supporto viene assegnato un numero univoco che può essere utilizzato per monitorare i progressi e le risposte ricevute. Viene mantenuto traccia delle segnalazioni in modo da avere riferimenti a problemi già risolti.

Anche se è possibile inoltrare segnalazioni come ospiti, è necessario avere un [proprio account](#) per la gestione dei ticket.

[Apri nuovo ticket](#)

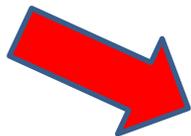
[Verifica stato ticket](#)

Copyright © 2018 Servizi Informatici Srl :: Support Ticket System - Tutti i diritti riservati.
powered by **oSTicket**

Inserire le proprie credenziali
Oppure selezionare la funzione richiesta

Come inoltrare una richiesta di assistenza

Inserire le
proprie
credenziali



servizi informatici
software & consulenza

Ospite | [Accedi](#)

[Home](#) [Apri nuovo ticket](#) [Verifica stato ticket](#)

[Accedi a Servizi Informatici Srl :: Support Ticket System](#)

Per servirvi meglio, incoraggiamo i nostri clienti a registrare un account.

Email o Nome utente
Password

Non sei ancora registrato? [Crea un account](#)
Sono un Operatore — [Accedi](#)



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

Copyright © 2018 Servizi Informatici Srl :: Support Ticket System - Tutti i diritti riservati.
powered by 

ome indic... | W Trouble tic... | 3 Modi per... | TN Distribuire ... | Gestione T... | GM Ma... x | Help De > + v

www.gm-mach.it/ticket/open.p 80% form

servizi informatici
software & consulenza

Onorina Caldini | Profilo | Ticket (2) - Disconnetti

Home Apri nuovo ticket Ticket (2)

1

Apri nuovo ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

Email: ocaldini@gmmachinery.it
Cliente: Onorina Caldini

Categoria
Segnala un problema *

2

Dettagli ticket
Descrivi il problema da segnalare

Riassunto del problema *

3

4

5

Trascina i file qui oppure **selezionali**

Crea ticket **Ripristina** **Annulla**

Copyright © 2018 Servizi Informatici Srl :: Support Ticket System - Tutti i diritti riservati.
powered by **OSTicket** provided by **servizi informatici**

1. Apri nuovo ticket
2. Seleziona una categoria coerente con la segnalazione
3. Riassumi sinteticamente il problema
4. Se puoi aggiungi maggiori dettagli
5. Allega dei documenti se necessario

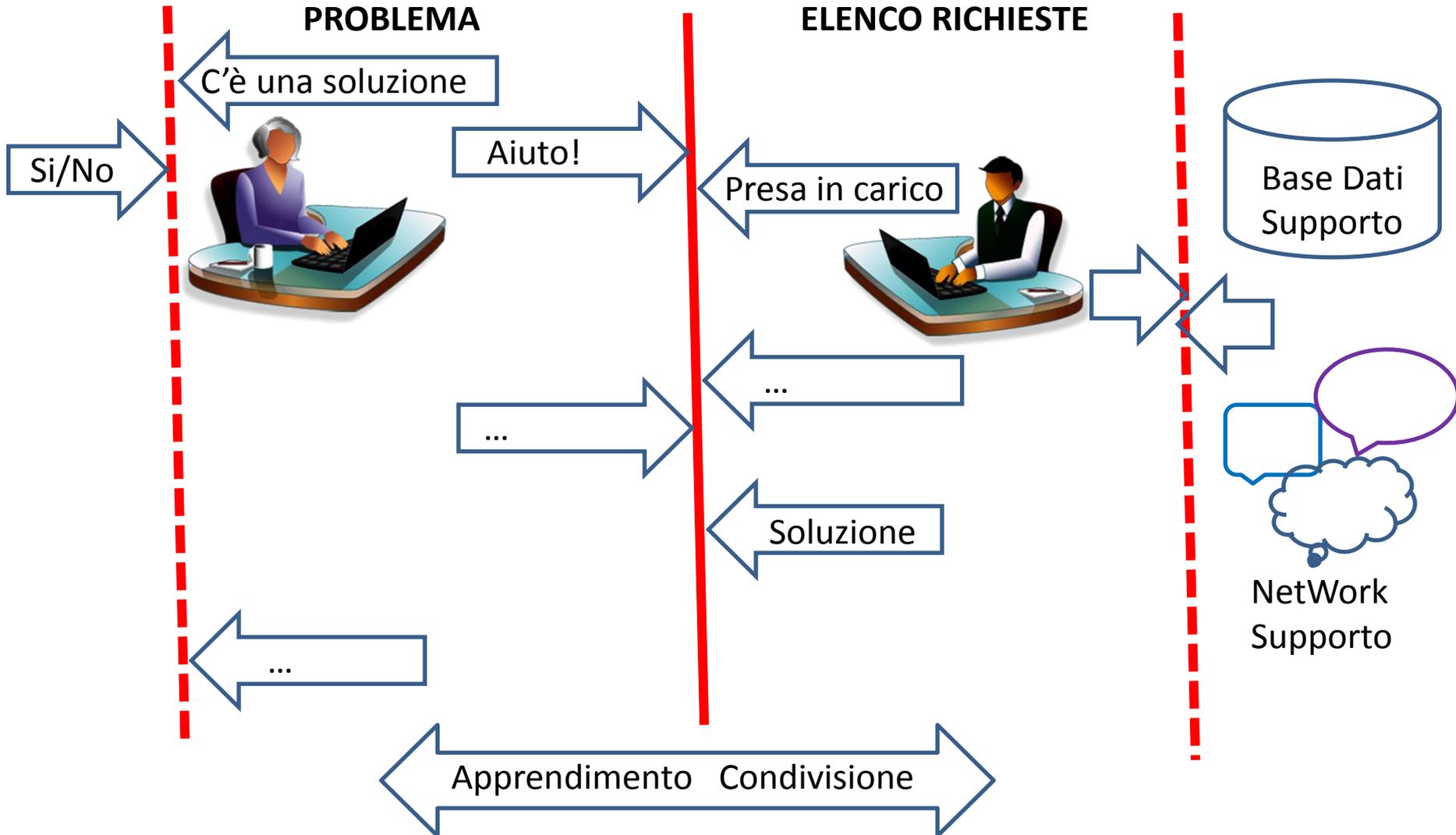
The screenshot shows the 'servizi informatici' website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'Apri nuovo ticket', and 'Ticket (2)'. Below this is a search bar with a 'Cerca' button and a category dropdown menu set to 'Segnala un problema (2)'. A link to 'Cancella tutti i filtri e ordina' is also present. The main content area is titled 'Ticket' and shows a summary of 'Open (1)' and 'Chiuso (1)' tickets. Below this is a table titled 'Visualizzazione 1 - 1 di 1 Ticket chiusi' with the following data:

Ticket #	Data creazione	Stato	Oggetto	Reparto
647610	13/12/17	Chiuso	segnala spazio su disco insufficiente	Manutenzione

At the bottom of the page, there is a footer with copyright information and logos for 'osTicket' and 'servizi informatici'.

1. Consulta i tuoi ticket
2. Seleziona una categoria
3. Seleziona Aperti/Chiusi
4. Seleziona il nr. di ticket per avere informazioni oppure per riaprirlo/modificarlo o aggiungere domande/risposte

Quando e Come utilizzare il servizio



Scalare il livello di HELP DESK

Primo Livello

Il servizio di Help Desk fornisce un aiuto immediato su una buona parte dei problemi del lavoro al computer. E' raggiungibile da un unico punto di contatto <http://www.gm-mach.it/ticket/> e di solito il problema viene risolto con una risposta attraverso la piattaforma di ticketing o con un intervento telefonico.

Secondo Livello

Il problema non risolto dal primo livello viene passato ad un livello più specialistico. L'assistenza può evolvere con un intervento diretto sui computer, in prima istanza da remoto e, in caso di impossibilità o persistenza del problema, con un intervento in sito.