



Strategic PA – (102_01) Istruzioni Dettagliate Ticket di Assistenza

STATO DI REVISIONE				
Rev. N°	Data	Descrizione	Motivo della revisione	Autore
1	01/03/2021	Istruzioni Dettagliate per la Gestione dei Ticket di Assistenza	Prima emissione	ECOH MEDIA



ECOH MEDIA S.r.l.
Sede legale e operativa
 Via F. Fellini 2
 65010 Spoltore (PE)
 Tel. 085 9431161

Sede operativa
 Corso Sempione 15/A
 21013 Gallarate (VA)
 Tel. 0331 259880

Sede operativa
 Viale Luca Gaurico 91/93
 00143 Roma (RM)
 Tel. 06 98381868

www.ecohmedia.com
 info@ecohmedia.com
 P.IVA 01448300689
 R.E.A. 96954 | Capitale sociale €120.000 i.v.

1. 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:

1.1. 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.

1.2. 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.