

NOVITA': ASSISTENZA TRAMITE HELPDESK

Da giovedì 17/07/2014, cambia il modo con cui viene fornito il servizio di assistenza LIGHT: **non più tramite email, ma tramite HELPDESK.**

Quindi, per chiedere aiuto, ti sarà sufficiente il tuo browser, tramite il quale, potrai accedere alla tua area riservata, in cui potrai visualizzare istantaneamente tutte le richieste di assistenza e le relative risposte.

Pertanto, non dovrai più preoccuparti di cercare le risposte tra centinaia di email, magari classificate erroneamente come SPAM da antivirus troppo invadenti.

Inoltre, potrai consultare le risposte da qualunque PC, smartphone, o tablet, senza dover impostare i parametri dei client di posta elettronica.

Devi solo creare la tua area riservata...

Creare la tua area riservata è semplicissimo!

Devi solo cliccare sul seguente link, e compilare i pochi campi proposti.

<http://www.bluhelp.it/helpdesk/account.php?do=create>

Contact Information

Email Address: *

Full Name: *

Phone Number: Ext:

Preferences

Time Zone: ▼

Daylight Saving: Observe daylight saving (Current Time: 15/07/2014 11:18 am)

Access Credentials

Create a Password:

Confirm New Password:

Riceverai un'email all'indirizzo email specificato (nel nostro esempio: mariorossi@gmail.com).

Per attivare il tuo account, dovrai solo cliccare sul link che ti verrà notificato per email.

Spett. Mario,

Abbiamo ricevuto una richiesta per la creazione di un account a tuo nome per l'Helpdesk di Blustring Software. <http://www.bluhelp.it/helpdesk>.

Se desideri attivare l'account, clicca sul seguente link:

<http://www.bluhelp.it/helpdesk/pwreset.php?token=Xz4IrdBvnXFWHK0Sqnr8dV7Tu8U7DzEizkPjSuzSRdeKyzj>





Ora, hai la tua area riservata...

Nella tua area riservata hai accesso immediato a tutte le richieste di assistenza ed alle risposte che ti sono state fornite.

Tickets

Open (4)

Showing 1 - 4 of 4 Open Tickets

Ticket #	Create Date	Status	Subject	Department	Phone Number
 26	14/07/2014	Open	Piano dei conti	Assistenza tecnica	
 27	14/07/2014	Open	Utilizzo su MAC	Assistenza tecnica	
 28	14/07/2014	Open	Utilizzo su Iphone	Assistenza tecnica	
 29	14/07/2014	Open	Utilizzo in rete	Assistenza tecnica	

Page: [1]

Per visualizzare la risposta ad una tua richiesta, devi solo cliccare sul campo TICKET corrispondente. Invece, se desideri inoltrare una nuova richiesta, devi cliccare su OPEN NEW TICKET

TICKET

Inserisci l'oggetto e la descrizione del tuo problema...

Oggetto: *

Descrizione:



Come si effettua il backup degli archivi contabili?

Cliccando su CREATE TICKET, la tua richiesta verrà inoltrata.

A questo punto, **se desideri tornare a visualizzare l'elenco di tutte le richieste inoltrate, dovrai solo cliccare su TICKETS.**

Tickets

 Open (5)

Showing 1 - 5 of 5 Open Tickets

Ticket #	Create Date	Status	Subject	Department	Phone Number
 30	15/07/2014	Open	backup archivi contabili	Assistenza tecnica	
 29	14/07/2014	Open	Utilizzo in rete	Assistenza tecnica	
 28	14/07/2014	Open	Utilizzo su Iphone	Assistenza tecnica	
 27	14/07/2014	Open	Utilizzo su MAC	Assistenza tecnica	
 26	14/07/2014	Open	Piano dei conti	Assistenza tecnica	

Page: [1]

Il ticketing...

Per gestire tutte le richieste di supporto e rispondere nel più breve tempo possibile, utilizziamo un sistema a ticket. Ad ogni richiesta effettuata viene assegnato un ticket univoco con il quale ti sarà possibile seguirne online lo stato e visualizzare le risposte

Per agevolarci nel nostro lavoro, ti chiediamo cortesemente di rispettare poche semplici regole:

- 1) **Aprire un ticket per ogni richiesta.** Detto altrimenti, se hai la necessità di porre 2 domande distinte (es: Come si effettua il backup degli archivi contabili? Come si contabilizzano gli ammortamenti ?), ti chiediamo di aprire 2 tickets. Ad ogni ticket corrisponde una specifica richiesta.
- 2) **Evitare di scrivere in maiuscolo.** Il testo in maiuscolo è più difficile da leggere. Utilizza il maiuscolo SOLO per evidenziare parole, o frasi chiave.

ATTENZIONE

Il nuovo servizio sarà attivo dalle ore 00.00 del giorno 17/07/14, e sostituirà il servizio di assistenza LIGHT tramite email. Pertanto:

- Prima di tale data, è possibile creare il proprio account, ma eventuali tickets aperti verrebbero ignorati;
- Dopo, sarà possibile inoltrare richieste di assistenza SOLO tramite l'helpdesk. Eventuali email verranno ignorate.