

Manuale Utilizzo HELPDESK



Manuale d'utilizzo
Applicativo di Trouble
ticketing
Richieste di supporto
helpdesk.replica.it

Sommario

- I. [Registrazione utenze](#)
- II. [Reset password](#)
- III. [Apertura del ticket](#)
- IV. [Seguire l'andamento del ticket](#)
- V. [Scambi con il team di supporto](#)
- VI. [Coinvolgere altri utenti nel mio ticket](#)
- VII. [Stato Avanzamento Ticket](#)

Registrazione utenze

Solo le utenze registrate possono accedere al sistema, aprire una segnalazione e visualizzare le richieste attive della propria azienda.

Per la registrazione di nuove utenze o per eventuali richieste aggiuntive, problemi di sblocco, etc. è necessario inviare email all'indirizzo centralino@replica.it fornendo:

- *Indirizzo email*
- *Nome azienda*
- *Linea/e Logistiche (Stocksystem, AS400, ShowTrip, Dogana, Navision, Sistemisti)*

Appena avremo inserito i nominativi riceverete email di *Benvenuto* da un ns. indirizzo, ad esempio "STOCKSYSTEM" <helpdesk@replica.it>, con l'invito al portale (se tale email non arriva verificare anche nello spam)

Dovrete completare la registrazione inserendo il "nome completo" e la "password" desiderata tramite il link "Visita il portale" di tale email

The screenshot shows a web form titled "Benvenuti in STOCKSYSTEM!". Below the title, a message reads: "Hai quasi finito - Abbiamo solo bisogno della password in modo da poterti far fare il login più tardi." The form contains three input fields: "Nome utente" with the example "ex: username@gmail.com", "Nome completo" with the example "Ex:Nome Cognome", and "Password" with the example "EX:xxxxxxx". There is a checkbox labeled "Mostra password" which is currently unchecked. At the bottom of the form is a blue button labeled "Salva e continua".

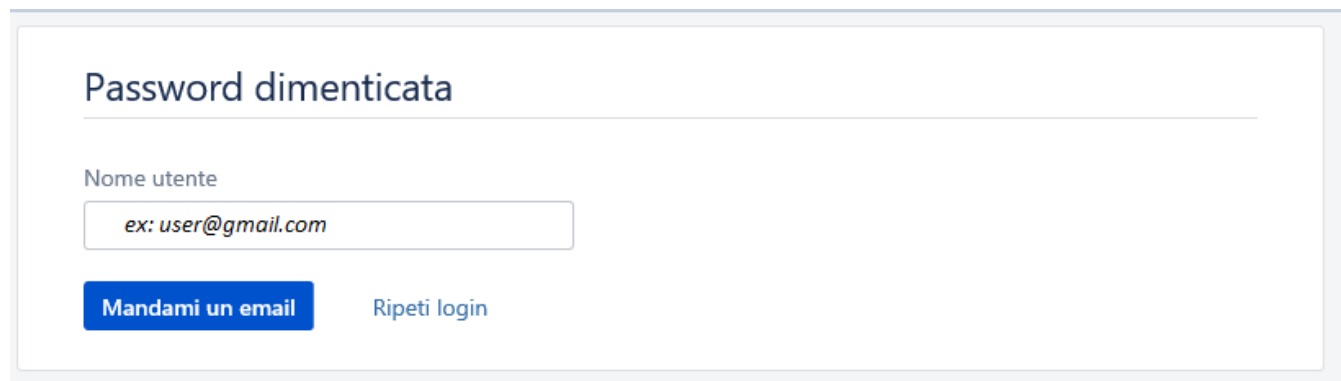
Chi ha fornito i nominativi prima del 30/12/2018 non riceverà tale email di *Benvenuto* e, al primo accesso, dovrà utilizzare la password "password". Vi consigliamo di modificarla dopo il primo accesso.

In caso di problemi con la password o l'abbiate dimenticata o non abbiate ricevuto l'email di *Benvenuto* potete eseguire il reset come segue

Reset Password

Se avete avuto dei problemi con la password e/o è stata dimenticata potete reimpostarla in qualsiasi momento dal link <https://helpdesk.replica.it/servicedesk/customer/portals> cliccando su "Hai dimenticato la password"

Comparirà la videata sotto in cui dovrete inserire il "Nome Utente", ovvero l'indirizzo_email (non il nome completo che avete eventualmente scelto in fase di registrazione)



Nome utente

ex: user@gmail.com

Mandami un email Ripeti login

Riceverete email con il link per il reset della password

L'indirizzo helpdesk@replica.it con cui arrivano queste email automatiche è solamente un indirizzo di send delle mail. Nessuno risponderà mai a mail inviate a questo indirizzo

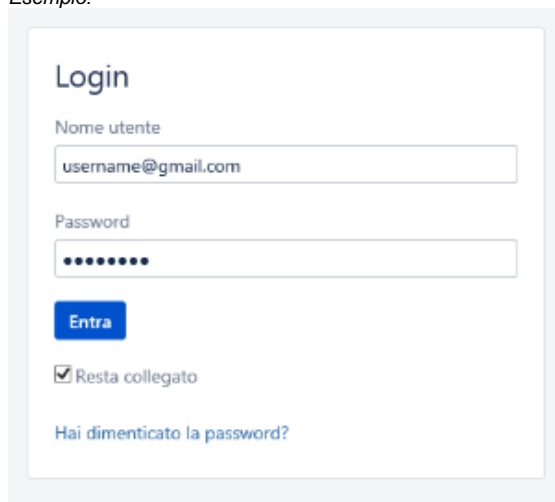
Per qualsiasi problema, informazione relativo alle utenze scrivere a centralino@replica.it , vi risponderemo o contatteremo il prima possibile.

Apertura del ticket

L'apertura di un ticket per una richiesta di supporto o di informazioni può essere effettuata solo da utenti registrati e può avvenire:

- Via web nel Centro Assistenza Replica Sistemi tramite il link <https://helpdesk.replica.it/servicedesk/customer/portals> Specificare username (è ammesso solo l'indirizzo_email) e password impostata durante il completamento della registrazione dell'utenza. Se non si dispone di un'utenza procedere alla registrazione come indicato nei paragrafi precedenti

Esempio:



Login

Nome utente

username@gmail.com

Password

.....

Entra

Resta collegato

[Hai dimenticato la password?](#)



- Tramite chiamata al centralino, che a sua volta provvederà all'apertura del ticket sul portale. Anche in questo caso sarà necessario disporre di almeno un'utenza registrata e dovrà essere comunicata al centralino in fase di apertura (sempre indirizzo email)

Il **Centro Assistenza** è composto da diversi Portali suddivisi per area di riferimento

- **AS400**
- **Dogana**
- **Navision**
- **Showtrip (include Controller, Delivery e StockInvoice)**
- **Sistemisti e Tecnici radio**
- **Stocksystem**

Ogni **Portale** (area di riferimento) è composto da una serie di richieste (Service Catalogue) messe a disposizione dell'utente finale.



Ogni utente può aprire un ticket:

- per sé stesso (in questo caso NON compilare l'utente segnalatore)
- per qualcun'altro inserendo nel campo "Utente segnalatore" il nome dell'utente per il quale si sta aprendo il ticket. Tale utenza deve far parte della propria organizzazione (azienda)

La priorità specificata nel ticket si riferisce alle priorità definite nel contratto di assistenza

ReplicaSistemi
Business Software

Help Center / NAVISION
Informazione

Utente segnalatore (opzionale)
Cerca utente Da compilare solo se state aprendo il ticket a nome di qualcun'altro

Summary

Priority (opzionale)
Low

Description

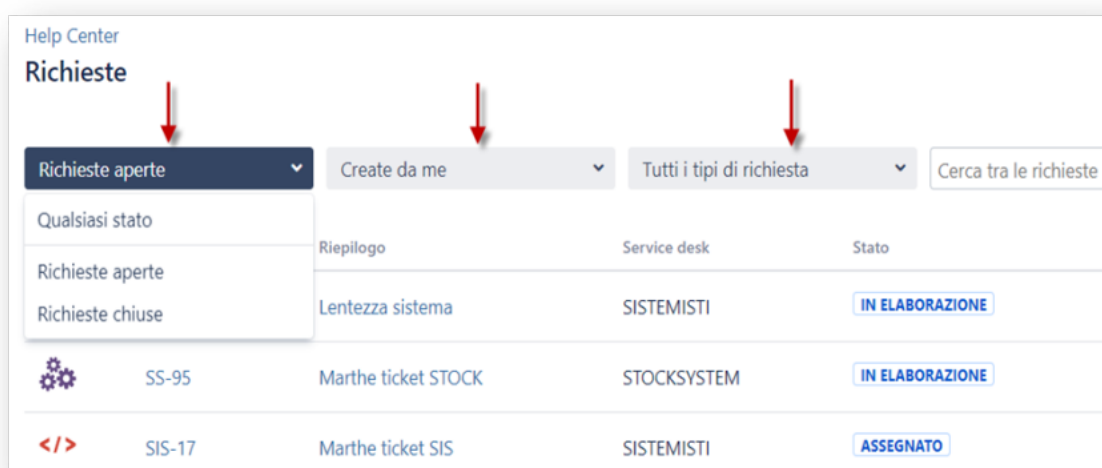
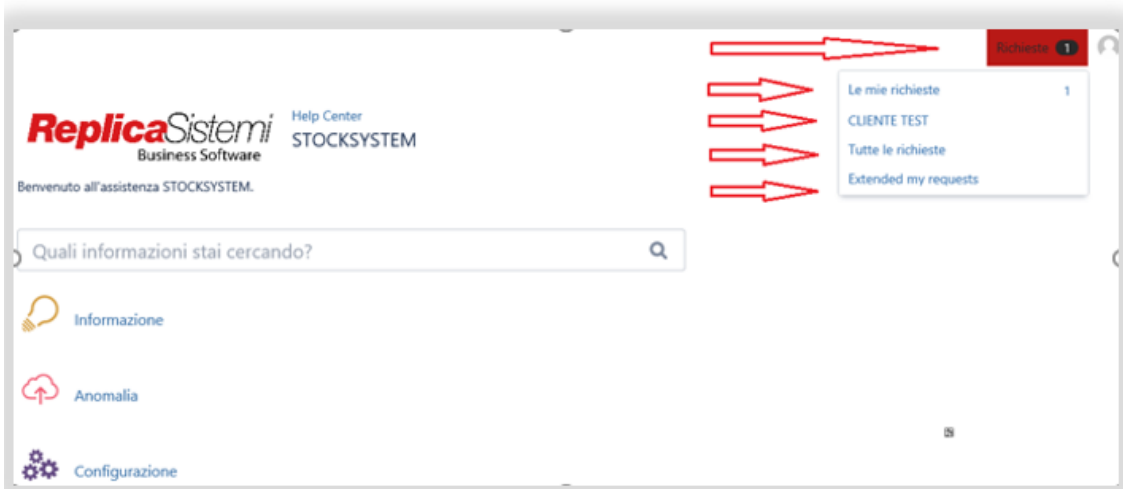
Attachment (opzionale)
Trascina file, incolla una schermata oppure naviga

Condivisa con DEMO

Seguire l'andamento del ticket

Ogni utente può seguire l'andamento del suo ticket in due modalità:

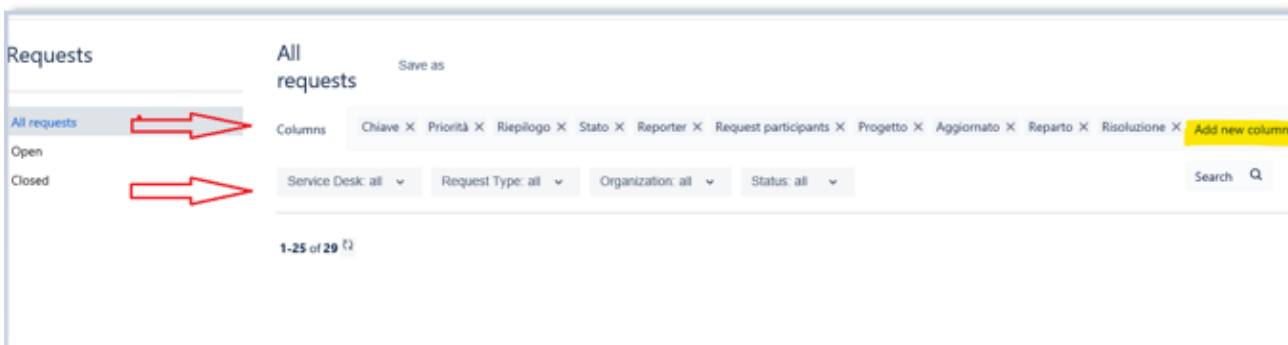
- **Tramite notifiche** le notifiche che pervengono via mail in seguito ad azioni fatte dal supporto sul ticket, hanno come scopo di tenere l'utente aggiornato sull'andamento del suo ticket
- **Tramite il Centro Assistenza** (<https://helpdesk.replica.it/servicedesk/customer/portals>) l'utente può visualizzare lo stato del suo ticket, i commenti rivolti verso di lui, gli allegati, le persone coinvolte



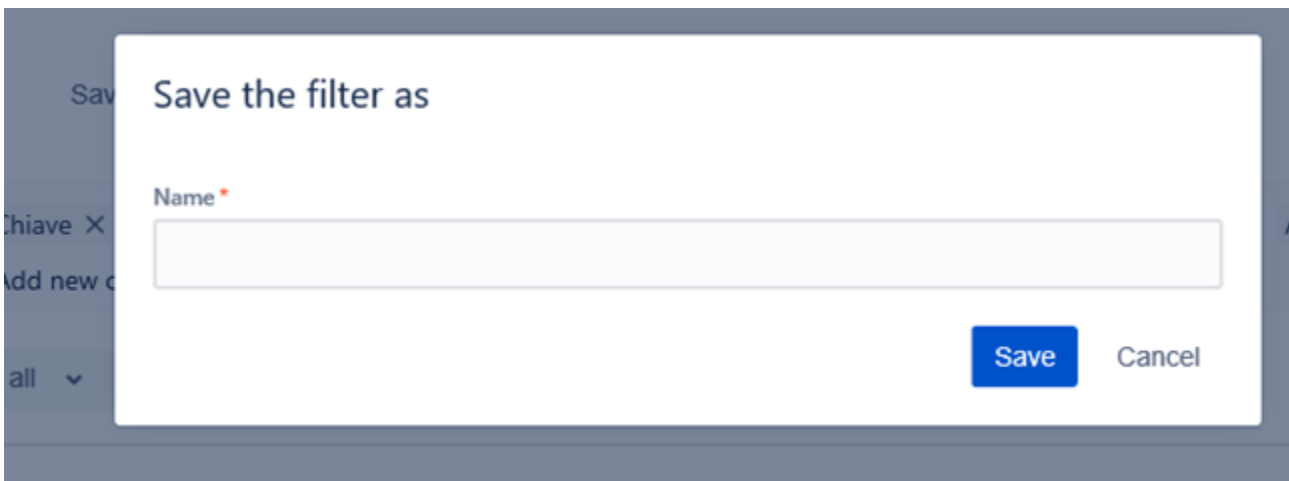
L'ultima voce "Extended my request" del menu Richieste in alto a destra permette di effettuare ricerche più complesse e soprattutto salvare filtri. Nella prima riga (columns) sono elencati i campi disponibili visualizzabili nel risultato.

Premendo la "X" è possibile eliminare quelli che non interessano. Sarà possibile aggiungerli nuovamente premendo "Add new column" ed è possibile scegliere colonne differenti a seconda del filtro.

Nella seconda riga potete impostare la ricerca del filtro

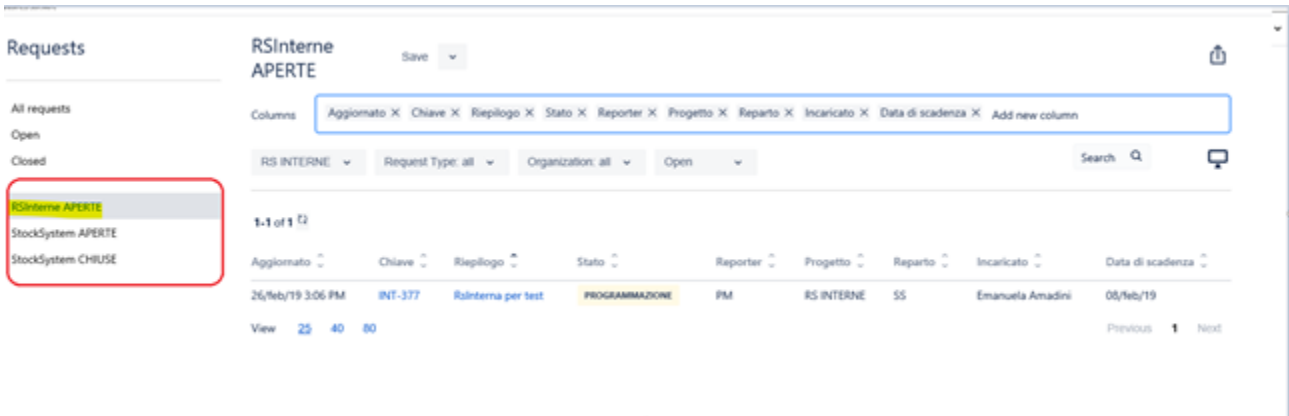



Impostati i parametri desiderati è possibile salvare il filtro premendo "Save AS" in alto



I filtri salvati vengono memorizzati sulla sinistra. Possono essere fatte delle modifiche successivamente posizionandosi sul filtro, poi premere “Save” per memorizzarle.

Ex:



A destra nella finestra “Search”  è possibile fare ricerche per contenuto e ricercare per numero del ticket. È necessario inserire il numero completo di prefisso (ex: SS-1140, SHOW-377, ecc.). La ricerca avviene nell’area in cui siete posizionati. Se si vuole cercare in tutte le richieste è necessario posizionarsi su “All Request”.

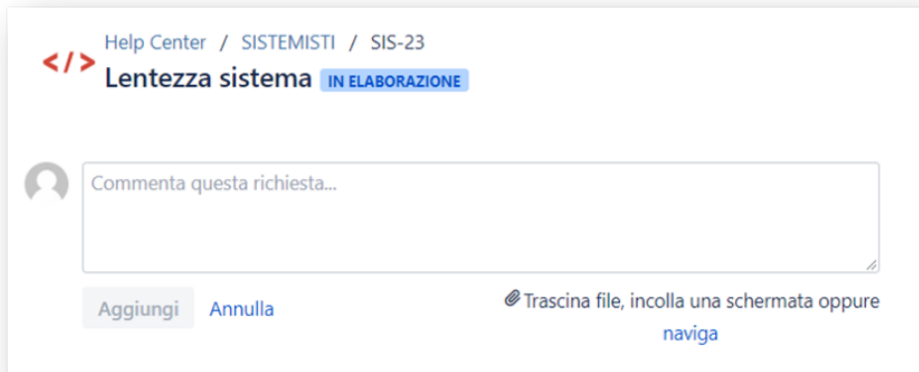
Le colonne possono essere spostate \ eliminate in modo diverso per ogni filtro ed è possibile ordinare per una colonna premendo sulle frecce (ex: ordinamento decrescente per la colonna “aggiornato” per avere in alto i ticket con data aggiornamento più recente)

Scambi con il team di supporto

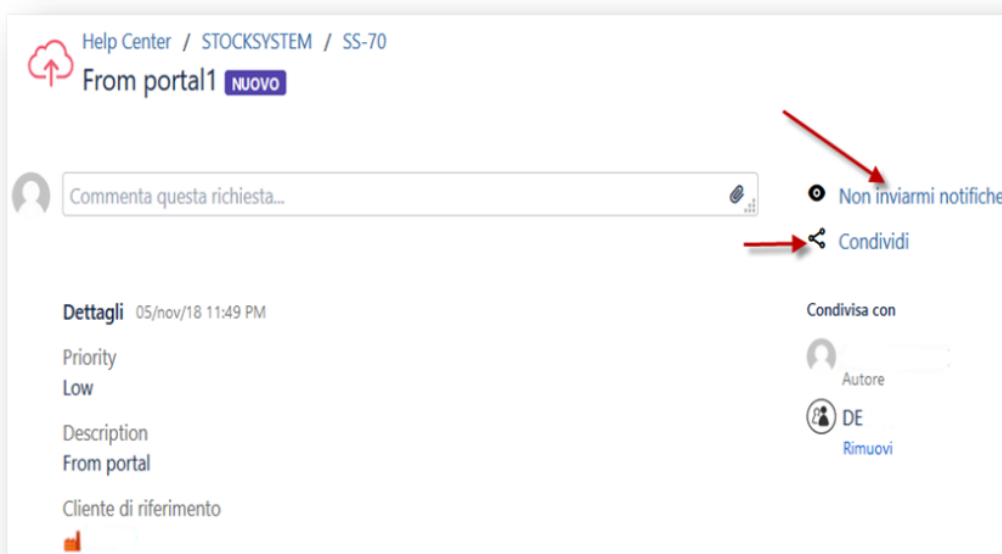
Gli scambi tra l’utente finale e il Team di supporto possono essere effettuati in due modalità:

- Nell’ Help Center (<https://helpdesk.replica.it/servicedesk/customer/portals>) – con le possibilità messe a disposizione all’interno del ticket:

Con l'invio di un commento all'interno del ticket di riferimento



Tramite azioni visibili alla destra del proprio ticket, nel caso in cui siano state predisposte nel flusso del ticket (<https://helpdesk.replica.it/servicedesk/customer/portals>)



- Rispondendo alla mail di notifica ricevuta

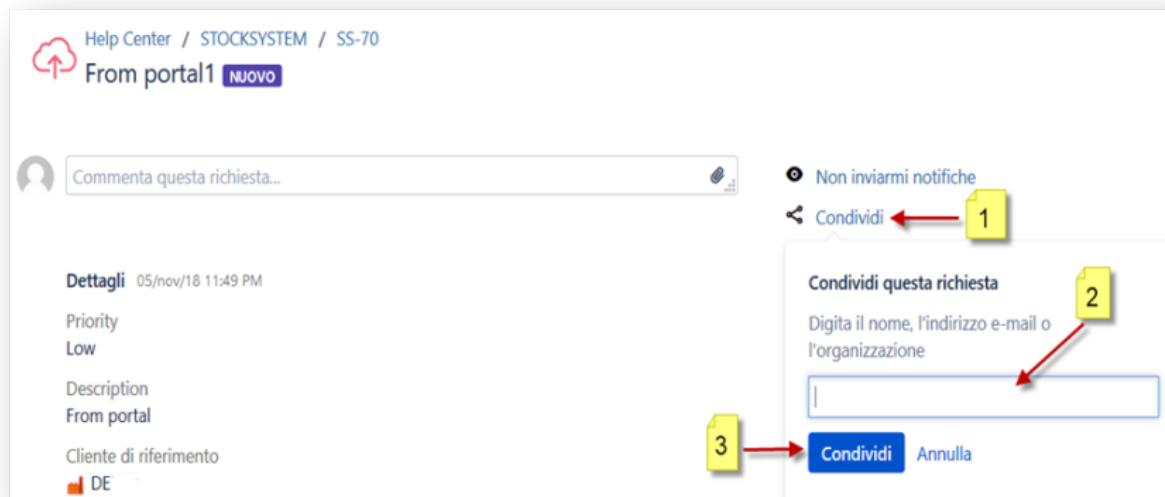
Per una migliore gestione consigliamo vivamente di utilizzare il portale evitando di risponde tramite email

Coinvolgere altri utenti nel mio ticket

È possibile coinvolgere altri utenti sul proprio ticket:

- Nell' Help Center (<https://helpdesk.replica.it/servicedesk/customer/portals>) - all'interno del ticket

Premendo il tasto "Condividi" e inserendo l'indirizzo email dell'utente (vedi immagine).
È possibile coinvolgere esclusivamente gli utenti registrati sul sistema e che appartengono alla stessa Organizzazione o il proprio capoprogetto



Nota Bene: ogni utente inserito all'interno di un ticket è un **Partecipante**, potrà accedere al ticket in questione in ogni momento tramite l'Help Center. L'utente avrà a disposizione il ticket nel portale finché rimarrà **Partecipante**

Stato Avanzamento Ticket

All'apertura del ticket verrà inviata email di notifica per confermare la corretta acquisizione e il numero di riferimento con relativo Link **Gentile utente.**

Il ticket di supporto è stato inviato correttamente.

Verrà inviata una email di notifica quando il nostro staff prenderà in carico la sua richiesta.

Per una migliore gestione vi consigliamo di non utilizzare l'email ma continuare la comunicazione con noi tramite il link **SS-54**.

[Visualizza richiesta](#) · [Disabilita le notifiche per questa richiesta](#)

Gli stati di avanzamento del ticket verranno notificati all'utente che lo ha aperto e ai partecipanti. Saranno comunque sempre visibili da portale nel riepilogo delle richieste e nei singoli ticket.
Richieste

Richieste aperte	Create da me	Tutti i tipi di richiesta	Cerca tra le richieste		
Tipo	Riferimento	Riepilogo	Service desk	Stato	Richiedente
	SS-112	Creazione funzione ricevimento	STOCKSYSTEM	NUOVO	MANU
	SIS-25	Nuovo ticket per verifica indirizzo email	SISTEMISTI	IN ELABORAZIONE	MANU
	SS-106	Nuovo ticket per verifica indirizzo email	STOCKSYSTEM	IN ELABORAZIONE	MANU
	SS-87	Oggetto della segnalazione	STOCKSYSTEM	IN ELABORAZIONE	MANU
	SS-74	Prova capoprogetto	STOCKSYSTEM	IN ELABORAZIONE	MANU
	SS-52	ticket numero 2	STOCKSYSTEM	ASSEGNATO	MANU
	SS-77	Test 2 stato programmazione	STOCKSYSTEM	IN ELABORAZIONE	MANU
	SS-26	Richiesta assistenza	STOCKSYSTEM	ASSEGNATO	MANU

1-8 di 8

Help Center / SISTEMISTI / SIS-23

Lentezza sistema **IN ELABORAZIONE**

Commenta questa richiesta...

Aggiungi **Annulla** Trascina file, incolla una schermata oppure naviga

Gli stati che può assumere un ticket sono i seguenti: (finire con le spiegazioni)

- NUOVO

Richiesta aperta e non ancora presa in carico dall'assistenza

- ASSEGNATO

La Vs. richiesta è stata assegnata ad un operatore

- IN ELABORAZIONE

Il personale dell'assistenza ha preso in carico la Vs. richiesta

- IN ATTESA

Stiamo aspettando un Vs. riscontro per attività eseguita o abbiamo schedulato con Voi un'attività nei giorni a seguire

- RICHIESTA PER SVILUPPO

È stata aperta una richiesta di correzione o modifica per la programmazione

- RISOLTO

La segnalazione è stata risolta ed attendiamo Vs. riscontro prima della chiusura definitiva. Passati 30 giorni se non avremo ricevuto risposta il ticket verrà automaticamente chiuso.

- CHIUSO

La segnalazione è stata definitivamente chiusa. Le segnalazioni chiuse non possono essere riaperte, se necessario aprite un nuovo ticket facendo riferimento a quello chiuso

- ANNULLATO

Una segnalazione errata o aperta erroneamente da canali non consenti viene annullata. Vi ricordiamo che l'apertura può avvenire solo ed esclusivamente da portale o tramite chiamata al Ns. centralino fornendo utenza registrata.

Gli stati RISOLTO e CHIUSO potranno a sua volta assumere i seguenti valori

- Completato
- Attività a consuntivo (extra assistenza)

La soluzione del problema esula dalla normale assistenza e potrà essere soggetta a preventivo

- Attività Capoprogetto

La soluzione del problema esula dalla normale assistenza e viene quindi assegnata al Vs. capo progetto

- Assegnato ad altro reparto

Il ticket è stato assegnato ad un reparto diverso da quello per cui l'avete aperto