

Richiesta di assistenza tecnica - Procedura di apertura di un ticket

Ver. PowerPlotter 7i

Ver. DevStudio Rip 8

Per richiedere l'assistenza tecnica è necessario aprire un **Ticket di supporto**:

Cliccare sul “punto interrogativo” (?), o il menu “Aiuto”. Si aprirà un menu a tendina sul quale andrà selezionato: **“Apri Ticket di supporto”**.

Ver. PowerPlotter 7i

Ver. DevStudio Rip 8

2.

I dati per la compilazione del ticket di supporto, verranno recuperati automaticamente dalla registrazione della licenza. Descrivere il motivo dell'apertura del ticket di richiesta del supporto, compilando l'apposito campo: **“Inserisci qui una descrizione del problema”**. Una volta inserita la descrizione del problema, premere su: **“Aggiungi nuovo ticket”**.

Support Ticket

Gestione Ticket Assistenza

Gestione nuovo Ticket

Verifica i tuoi dati e inserisci le informazioni necessarie per comprendere il problema riscontrato sul software:

Seleziona un problema:
Problema Generico

Indirizzo E-mail:
xxxxxx

Nome Azienda:
Carlo Bini SRL

Numero di telefono:
xxxxxxxxxxxxxxxx

Nome del contatto:
Carlo Bini PRO Bini

Codice Seriale:
xxxx-xxxx-xxxx-xxxx

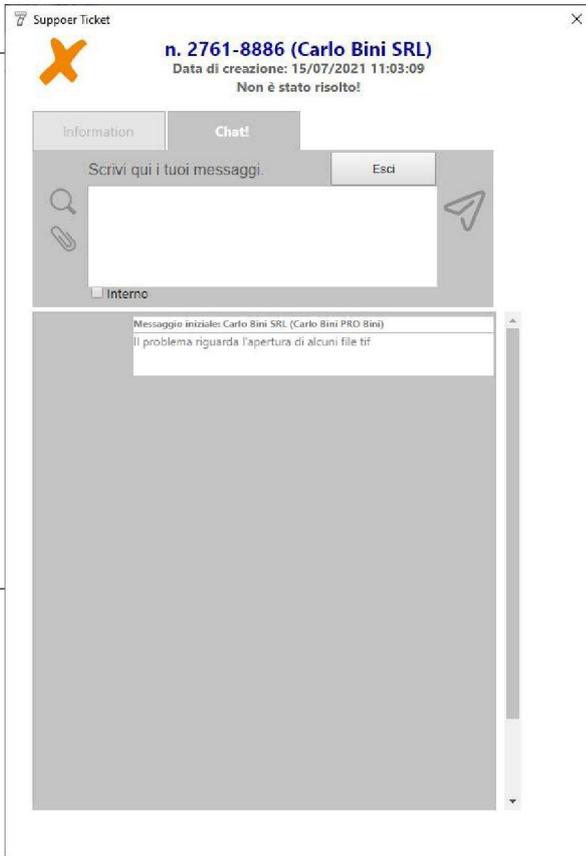
Inserisci qui una descrizione del problema:
Il problema riguarda l'apertura di alcuni file PDF

Interno

Esci **AGGIUNGI NUOVO TICKET**



Richiesta di assistenza tecnica - Procedura di apertura di un ticket



3.

A seguito dell'inserimento del **ticket di supporto** verrà visualizzata una schermata, ove sarà possibile comunicare con il nostro Reparto Tecnico*, avendo a disposizione un'area ove inserire una descrizione del problema e allegare eventuali file, come uno screenshot. (Una volta aperto il ticket sarà possibile anche chiamare in DevStudio per richiedere supporto o, sarà il ns. reparto tecnico che si potrà mettere in contatto telefonico con Voi al fine di risolvere il problema)

Per uscire premere il tasto "Esci".

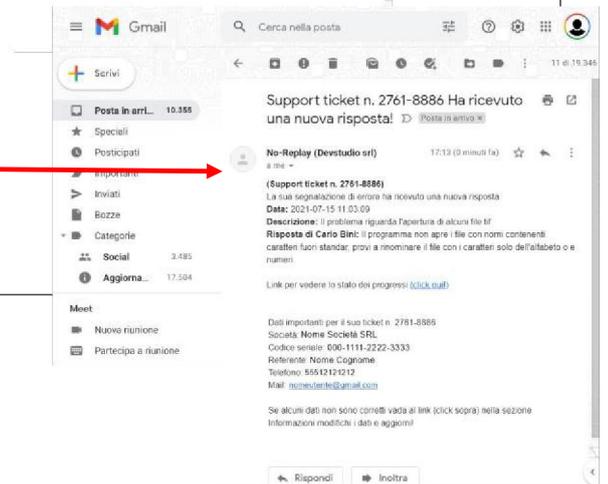
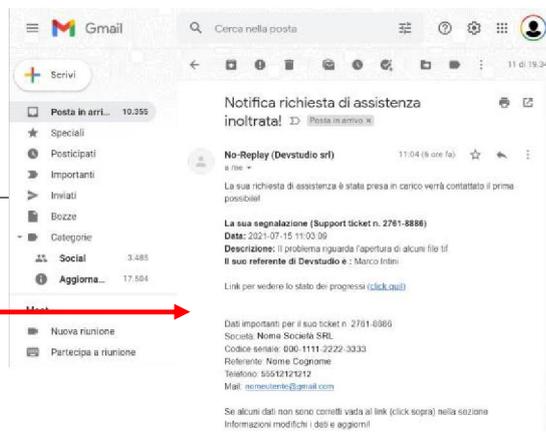
4.

Contemporaneamente verrà spedita una e-mail, all'indirizzo dell'utente che ha aperto il ticket.

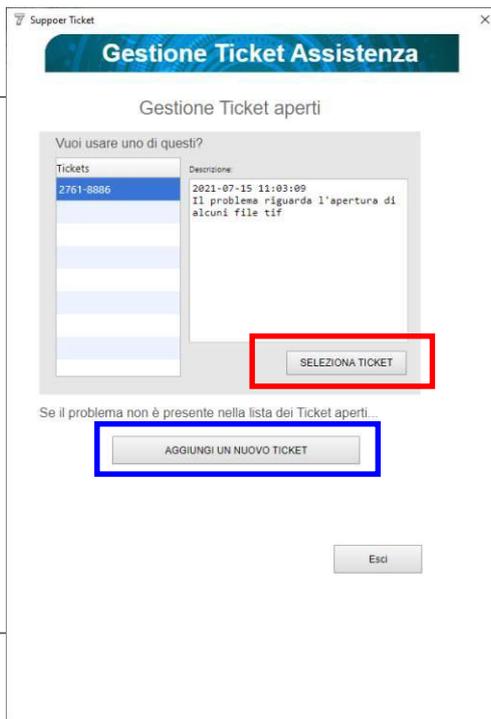
Nella e-mail, oltre ai dati necessari per gestire la propria richiesta, compare un link diretto per tornare alla pagina, della chat ove seguire i progressi dell'assistenza, rientrando nella funzione dall'apposito menù.

Quando il tecnico risponde* alla richiesta, verrà inviata una successiva e-mail col riepilogo degli ultimi aggiornamenti.

* Risposte entro le 48h; non è una chat indiretta



Richiesta di assistenza tecnica - Procedura di apertura di un ticket



5.

Se si accede alla funzione Ticket di supporto seguendo la procedura all'interno del software, se era stato già creato un ticket il programma chiede di scegliere se continuare su un ticket già esistente (**Seleziona ticket**) o se crearne uno nuovo (**Aggiungi un nuovo Ticket**).

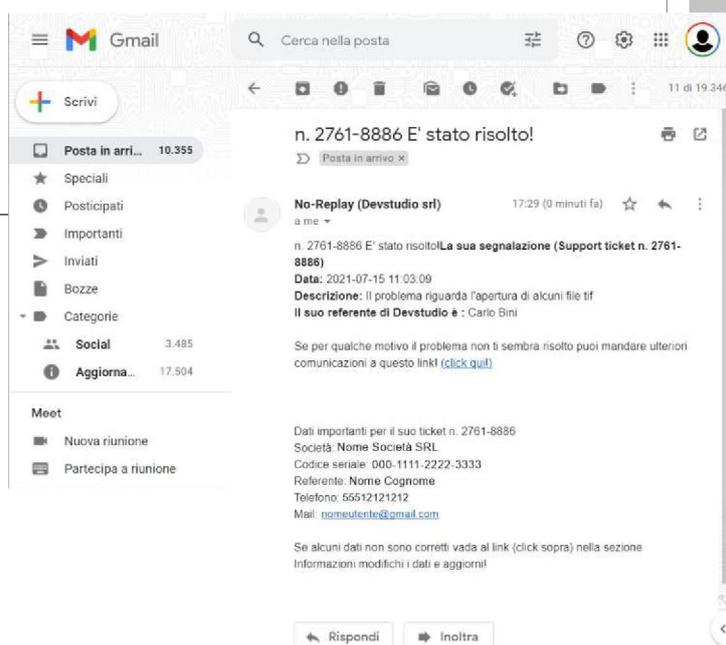
6.

A questo punto l'utente prova la soluzione e inserisce un altro commento.

Nell'esempio qui riportato, il cliente informa che la prova è andata a buon fine; in tal caso il tecnico chiude il ticket.



E-mail di chiusura del Ticket di supporto



Il Ticket di assistenza potrà essere aperto anche direttamente dal web dal seguente link:
<https://www.devstudio.it/index.php/supportweb/>