

# Portale clienti Softwareuno

[www.ospiti.it](http://www.ospiti.it)

## Sommario

Come collegarsi al portale di assistenza clienti Softwareuno .....	1
Home Page .....	2
Come aprire un nuovo ticket .....	4
Gestione del ticket aperto .....	5
Come catturare una videata di errore .....	6



**softwareuno**

L'informatica nel sociale

ZUCCHETTI GROUP

## Come collegarsi al portale di assistenza clienti Softwareuno

Collegati al sito internet [www.ospiti.it](http://www.ospiti.it)

Questa sarà la pagina visualizzata



PORTALE CLIENTI

[Accedi al portale](#)

Email

Password

*email e password sono case-sensitive!*

Resta collegato

LOGIN

[Hai dimenticato la password?](#)

Inserisci negli appositi spazi le credenziali ricevute via email per accedere e fai il log in



ASSISTENZA TEAMVIEWER

TUTORIAL

Cliccando su **assistenza TeamViewer** si potrà accedere a:

- **TELEASSISTENZA DIRETTA**, per collegarsi da remoto con i nostri consulenti, in modo semplice e veloce, senza dover installare nessun programma di controllo remoto;
- **ACCESSO AL SERVER**, per scaricare il pacchetto di installazione per il controllo remoto;
- **PARTECIPA AL MEETING**, per partecipare in modo facile e veloce ad una call conference senza l'installazione di nessun software.

Cliccando su **Tutorial** si verrà indirizzati alla PAGINA YOUTUBE di Softwareuno, in cui sono contenuti tutti i nostri video-tutorial formativi.



**softwareuno**

L'informatica nel sociale

ZUCCHETTI GROUP

## Home Page



AZIENDA TELEASSISTENZA IMPOSTAZIONI

LOGOUT

Mostra Tutti

Stato Tutti

CERCA

NUOVO

All'interno della Home Page abbiamo il seguente menù:

- **AZIENDA:** generalità della vostra struttura
- **TELEASSISTENZA:** per scaricare in automatico il pacchetto di installazione di TeamViewer, programma per l'assistenza remota.
- **IMPOSTAZIONI:** permette di aggiornare i propri dati personali, disiscriversi dal portale e reimpostare la propria password.
- **LOGOUT:** per uscire dal portale

E' possibile inoltre effettuare diverse tipi di ricerche:

- **VELOCE:** distingue tra i ticket aperti e quelli chiusi

Mostra Tutti Stato Tutti CERCA NUOVO

Ticket	Titolo	Contatto	Stato	Priorità	Creato il	Tipologia	Nome Prodotto
--------	--------	----------	-------	----------	-----------	-----------	---------------

- **COMPLETA:** è possibile eseguire la ricerca secondo diversi parametri – numero ticket, stato, titolo, prodotto

Mostra Tutti Stato Tutti CERCA NUOVO

Ticket	Titolo	Contatto	Stato	Priorità	Creato il	Tipologia	Nome Prodotto
--------	--------	----------	-------	----------	-----------	-----------	---------------



**softwareuno**

L'informatica nel sociale

ZUCCHETTI GROUP



AZIENDA TELEASSISTENZA IMPOSTAZIONI

Mostra  Stato

Ticket	Titolo	Contatto	Stato	Priorità	Cr
TT68835	[REDACTED]	[REDACTED]	In carico area sviluppo	Basso	2016
TT68704	[REDACTED]	[REDACTED]	In Attesa Risposta da Cliente	Basso	2009
TT67996	[REDACTED]	[REDACTED]	In Attesa Risposta da Cliente	Alto	2000

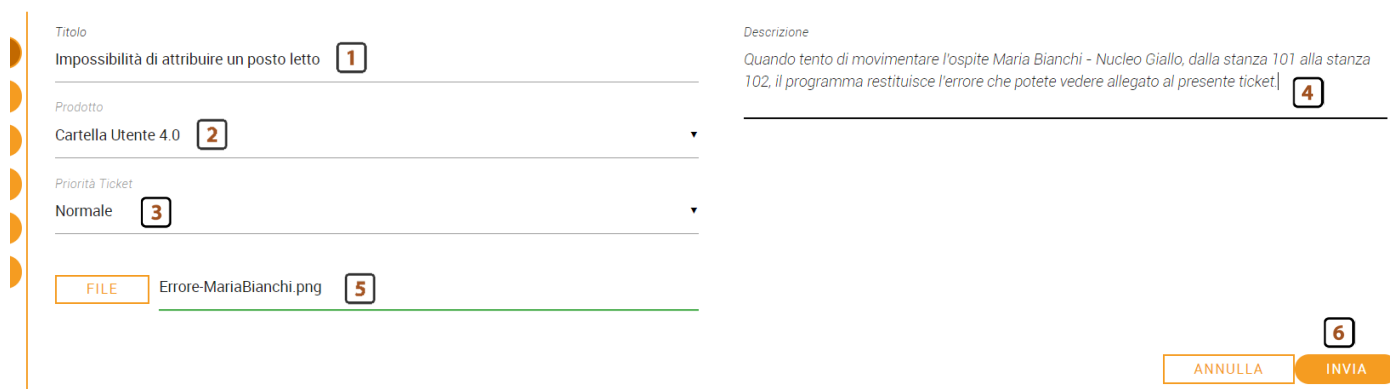
A sinistra della pagina ci sono le seguenti opzioni:

- **NUOVO TICKET:** per iniziare la compilazione di una nuova richiesta di assistenza;
- **MIEI TICKET:** per visualizzare i ticket già aperti, chiusi o in attesa di risposta;
- **FAQ:** domande ricorrenti sul funzionamento delle nostre soluzioni, con relative risposte;
- **CONTATTI:** generalità dell'utente;
- **PRIVACY:** per conoscere i contatti del nostro DPO, gli ulteriori responsabili del trattamento nominati e scaricare la documentazione rilasciata in ambito privacy inerente i prodotti e i servizi offerti da Softwareuno
- **DOWNLOAD:** sezione in cui è possibile scaricare gli aggiornamenti di versione e le note di rilascio.

## Come aprire un nuovo ticket

All'interno della Home Page clicca in alto a destra sul pulsante **"NUOVO"**.

Si aprirà la seguente schermata



The screenshot shows a ticket creation form with the following fields and elements:

- Titolo:** "Impossibilità di attribuire un posto letto" (1)
- Prodotto:** "Cartella Utente 4.0" (2)
- Priorità Ticket:** "Normale" (3)
- FILE:** "Errore-MariaBianchi.png" (5)
- Descrizione:** "Quando tento di movimentare l'ospite Maria Bianchi - Nucleo Giallo, dalla stanza 101 alla stanza 102, il programma restituisce l'errore che potete vedere allegato al presente ticket" (4)
- Buttons:** "ANNULLA" and "INVIA" (6)

1. **Specificare il titolo della propria richiesta.** Evita di digitare il nome del prodotto o di inserire un titolo generico. Un buon esempio può essere "Impossibilità di attribuire un posto letto" oppure "Errore nell'invio del flusso SOSIA".
2. **Selezionare dall'elenco a tendina il prodotto** per cui si richiede supporto. Tramite questa selezione il ticket sarà automaticamente preso in carico dai consulenti che si occupano dell'assistenza di quel particolare prodotto. Portare attenzione alla selezione del corretto prodotto poiché le code di assistenza sono organizzate in modo diverso e selezionare il prodotto errato può incidere sui tempi di risposta.
3. **Indicare la priorità** relativa alla propria richiesta
  - **BASSA:** è possibile proseguire con il proprio lavoro, in quanto la richiesta non riguarda scadenze imminenti;
  - **NORMALE:** è possibile proseguire con il proprio lavoro, ma non è urgente;
  - **ALTA:** è possibile proseguire con il proprio lavoro, ma si ha necessità di una risposta abbastanza celere;
  - **BLOCCANTE:** è molto urgente perché i sistemi sono bloccati e non si può proseguire con il proprio lavoro. Un esempio potrebbe essere il blocco del server, che non permette di elaborare le fatture e non esporta il flusso sul debito informativo.
4. **Descrivere in modo chiaro la richiesta riscontrata**, approfondendo la funzionalità usata, il nome dell'ospite e del reparto.
5. **Allegare un documento o una schermata**, per dare maggiori indicazioni al consulente che prenderà in gestione il ticket.
6. **Inviare** il ticket alla nostra Assistenza.

Ricordiamo che più il ticket è chiaro e preciso e più sarà semplice per l'assistente capire la richiesta e risolverla in breve tempo.



**softwareuno**

L'informatica nel sociale

ZUCCHETTI GROUP

## Gestione del ticket aperto

### VISUALIZZA IL TICKET

Puoi accedere ad un ticket già aperto per fare delle integrazioni o dei solleciti, leggere i commenti inseriti dai nostri assistenti e scaricare la documentazione allegata.

Nella Home Page seleziona dal menù a sinistra "**Miei Ticket**" e successivamente seleziona il filtro "**Mostra - Tutti**" e "**Stato - Aperto**". A questo punto puoi selezionare il ticket che stai cercando.

The screenshot shows the user interface for managing tickets. On the left is a sidebar menu with buttons for "NUOVO TICKET", "> MIEI TICKET", "FAQ", "CONTATTI", "PRIVACY", and "DOWNLOAD". An arrow points to the "> MIEI TICKET" button. At the top right, there are "CERCA" and "NUOVO" buttons. Below the menu is a filter area with "Mostra" set to "Tutti" and "Stato" set to "Aperto". The main area contains a table of tickets:

Ticket	Titolo	Contatto	Stato	Priorità	Creato il	Tipologia	Nome Prodotto
TT68757	Errore posto letto	Portale Clienti Softwareuno	Richiesta aperta	Normale	2019-05-07 17:14:21	Assistenza a Contratto	Cartella Utente
TT35679	C [REDACTED]	C [REDACTED]	In carico area sviluppo	Bloccante	2016-10-10 11:00:00	Segnalazione Anomalia	Ciclo attivo 2
TT68613	F [REDACTED]	Z [REDACTED]	In Attesa Risposta da Cliente	Basso	2019-05-09 11:00:00	Assistenza a Contratto	LapisWeb

### COMMENTA IL TICKET

Puoi usare il commento per **sollecitare una risposta** o richiedere informazioni.

The screenshot shows a comment form with a speech bubble icon and the text "Aggiungi un commento". Below this is a text input field with the placeholder "Commento". At the bottom right of the form is an "INVIA" button.

Inserisci il tuo messaggio e clicca su **INVIA** per confermarlo e inviarlo ai nostri assistenti. Tutta la conversazione rimane visibile nella cronologia.

### INSERISCI ULTERIORI ALLEGATI

Per dare evidenza alla problematica riscontrata puoi allegare al ticket un documento. E' possibile allegare un'immagine o un file .pdf. Ricordati sempre di cliccare su **invia** per confermare l'operazione.

### CHIUDI IL TICKET

Se l'assistente che ha preso in carico il tuo ticket ti ha dato una risposta esaustiva e la problematica è stata risolta, puoi chiudere in autonomia la richiesta aperta con l'apposito bottone "**OK, RISOLTO**".



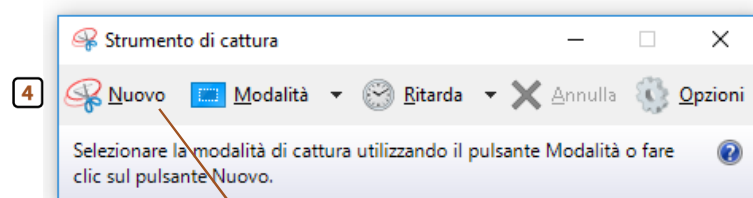
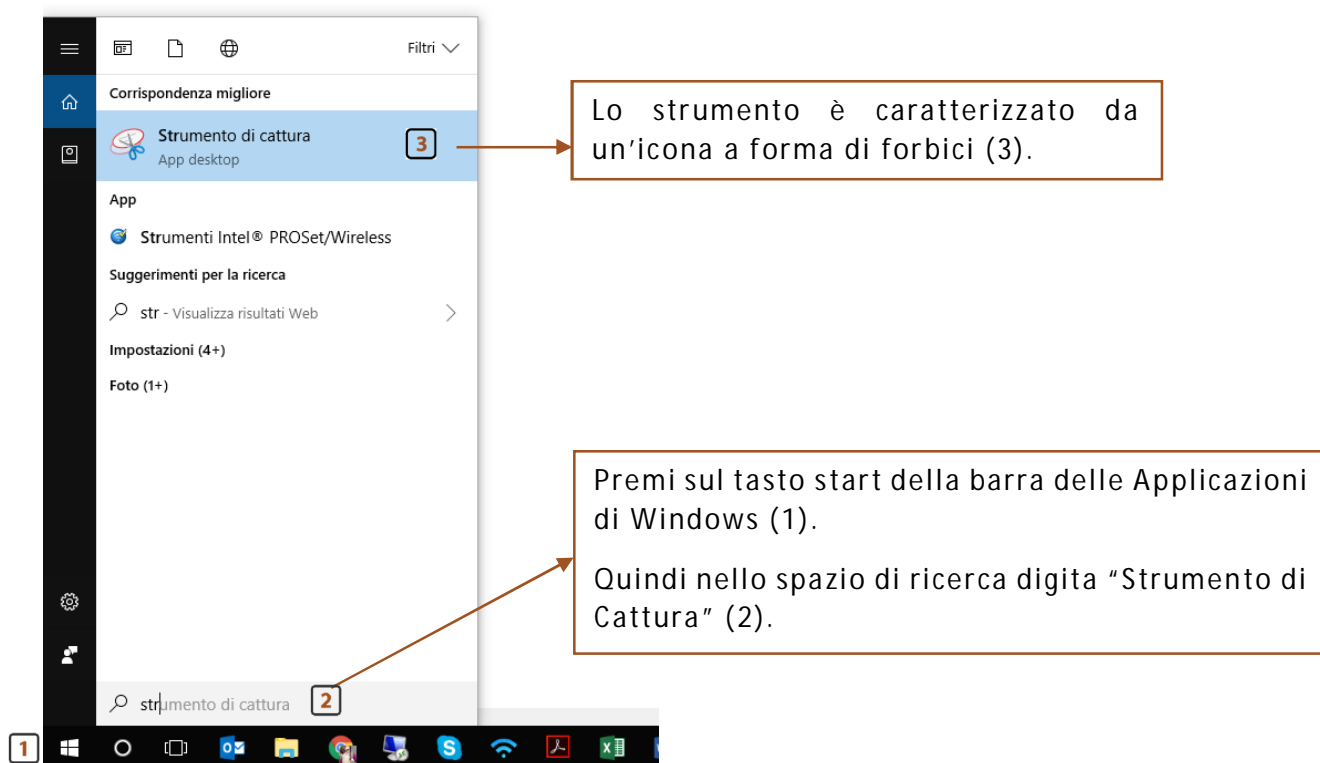
**softwareuno**

L'informatica nel sociale

ZUCCHETTI GROUP

## Come catturare una videata di errore

Un ottimo modo è utilizzare uno "strumento di cattura". Nei sistemi di Windows, dalla versione 7.0 in poi, è sempre integrato di default.



Basterà premere nuovo (4) e il sistema vi farà selezionare l'area di interesse su cui si desidera effettuare la cattura della schermata.

Il programma farà un'immagine .jpg che potete salvare sul vostro PC e allegare al ticket di assistenza.