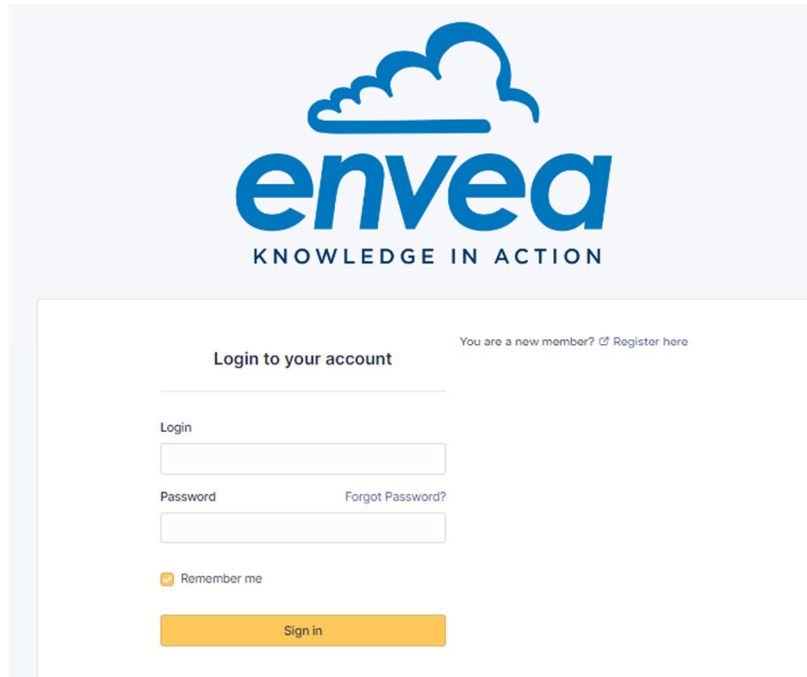


ENVEA Support System: Come creare e seguire le vostre richieste

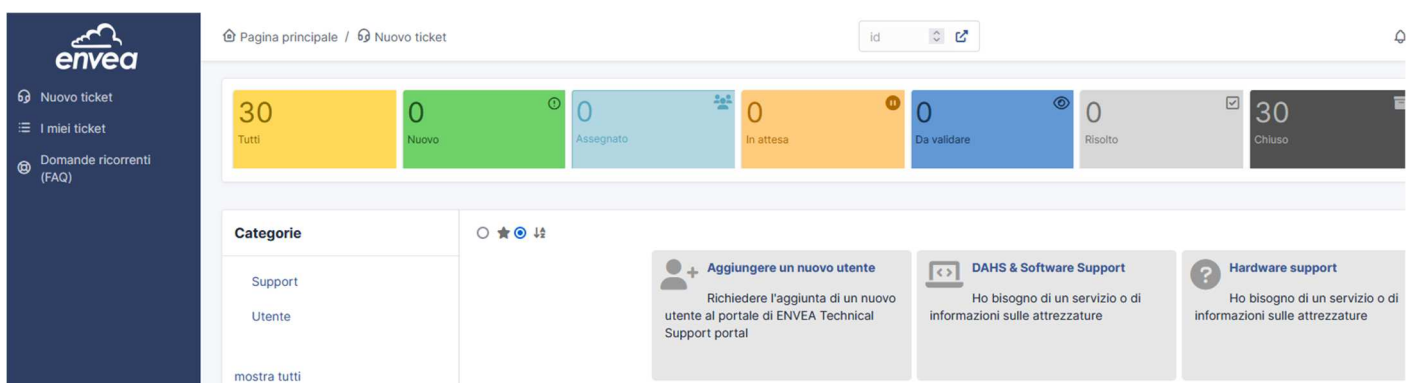
Connessione e login



The screenshot shows the ENVEA login interface. At the top is the ENVEA logo with the tagline 'KNOWLEDGE IN ACTION'. Below the logo is a white box containing the login form. The form has the heading 'Login to your account' and a link 'You are a new member? Register here'. There are two input fields: 'Login' and 'Password'. A 'Forgot Password?' link is next to the password field. Below the fields is a 'Remember me' checkbox and a yellow 'Sign in' button.

- Login: vostro indirizzo mail
- Password: È necessario impostarla alla prima connessione (selezionare “Password dimenticata”).

Una volta effettuato l'accesso, è possibile creare i propri ticket (Richiesta di assistenza) o seguire i ticket già creati (Le mie richieste di assistenza).



The screenshot shows the ENVEA dashboard. On the left is a dark blue sidebar with the ENVEA logo and navigation links: 'Nuovo ticket', 'I miei ticket', and 'Domande ricorrenti (FAQ)'. The main content area has a breadcrumb trail 'Pagina principale / Nuovo ticket' and a search bar. Below this is a row of seven colored tiles showing ticket counts: 'Tutti' (30), 'Nuovo' (0), 'Assegnato' (0), 'In attesa' (0), 'Da validare' (0), 'Risolto' (0), and 'Chiuso' (30). Below the tiles is a 'Categorie' section with a list: 'Support', 'Utente', and 'mostra tutti'. To the right of the categories are three service cards: 'Aggiungere un nuovo utente' (with a plus icon), 'DAHS & Software Support' (with a code icon), and 'Hardware support' (with a question mark icon).



Creare un nuovo ticket

Seleziona il tipo di assistenza richiesta



DAHS & Software Support

Ho bisogno di un servizio o di informazioni sulle attrezzature



Hardware support

Ho bisogno di un servizio o di informazioni sulle attrezzature

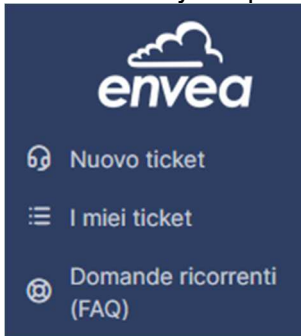
Attenzione: ogni ticket deve a far riferimento ad una singola richiesta/problema

Completa il form (i campi con "*" sono obbligatori), aggiungi dei documenti se necessari e poi seleziona "Send"

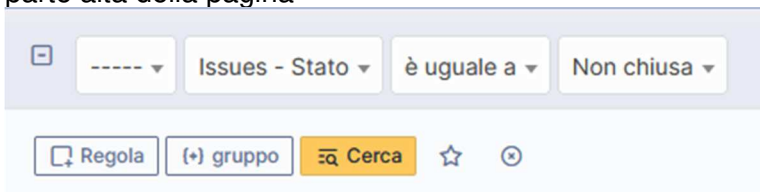


Monitorare un ticket

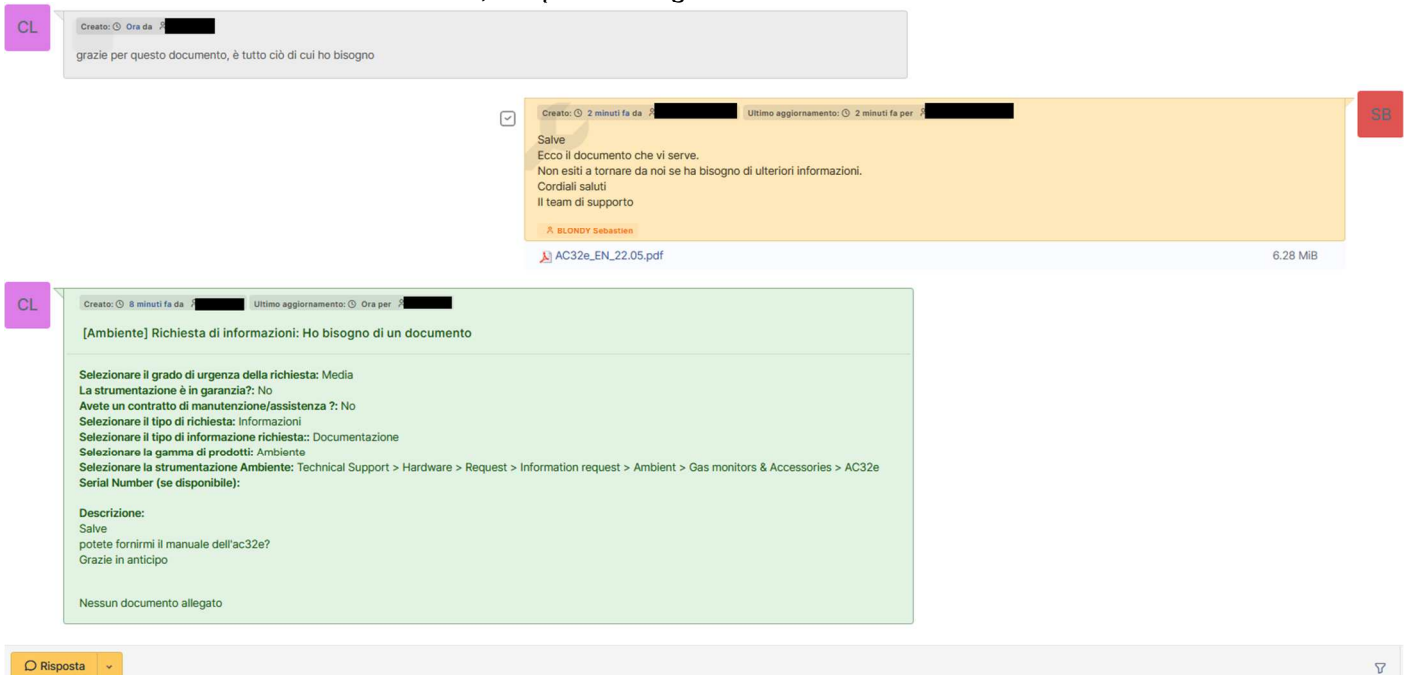
Seleziona "My Requests for Assistance"



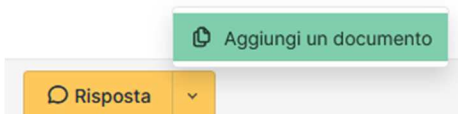
Puoi cercare i ticket con diversi status (In lavorazione, risolto, chiuso, etc.) usando i campi di ricerca nella parte alta della pagina



Quando selezioni un ticket dalla lista, si aprirà la seguente schermata:



Se si desidera dar seguito al ticket e/o aggiungere un documento, seleziona il campo corrispondente:



Apparirà una nuova finestra, compila la parte descrittiva e clicca "Aggiungi" in giallo.



Ogni volta che il ticket viene aggiornato, riceverai una mail di notifica (da ENVEA Support noreply@envea.global) contenente il link al ticket con relativo aggiornamento sul progresso della richiesta.

Chiudi il ticket

Quando un ticket è risolto, ENVEA proporrà una soluzione e lo status del ticket diventerà "Risolto". Potrete approvare "Approve" o rifiutare "Refuse" la soluzione:

Commenti ?

Paragrafo

B *I* A

File (16 MiB max)

Trascina il tuo file qui oppure

- Se approvate la soluzione, il ticket sarà chiuso
- Se rifiutate (bisognerà indicare la ragione del rifiuto), il ticket ritornerà allo status " In lavorazione (assegnata)" e il processo di ticketing potrà continuare

Ciclo di vita del ticket

Passaggi nel processo	Obiettivo	Status
Check in	Creazione del ticket	"Nuovo"
Gestione	Il ticket è indirizzato alla persona di competenza	"In lavorazione (assegnata)"
		oppure " In lavorazione (planificata)" se il ticket non è evaso immediatamente
		Oppure "In attesa" se il tecnico non ha al momento l'informazione per risolvere il ticket
Solution	Il tecnico ritiene di aver soddisfatto le aspettative del richiedente	Risolto
Closing	In assenza di una convalida conclusiva da parte del richiedente entro il termine stabilito, il ticket sarà considerato chiuso.	Chiuso