

Come aprire una richiesta di assistenza

La piattaforma di helpdesk è uno strumento dedicato alla gestione delle richieste di assistenza provenienti dagli utenti abilitati. Attraverso questa piattaforma, gli utenti possono aprire un ticket per richiedere assistenza su una varietà di temi.

Seguire attentamente le fasi e le istruzioni fornite nella piattaforma di helpdesk vi permetterà di gestire in modo efficace le richieste di assistenza e gli acquisti correlati. L'uso accurato degli strumenti disponibili garantirà una comunicazione efficiente e una risoluzione tempestiva dei problemi.

Apertura di un Ticket

Ogni ticket viene assegnato a una coda di supporto specifica, in base al tema della richiesta.

1. Selezionate la coda di supporto corretta in base al tema della vostra richiesta:
 - INTERVENTO TECNICO
 - AUTOVETTURA & CAMPER
 - COMPUTER & TELEFONI
 - SOFTWARE
2. Aprire un ticket fornendo:
 - Descrizione chiara e precisa della necessità.
 - Indicazione del luogo e della natura della richiesta.
 - Assegnazione di una categoria e di una priorità.
 - Descrizione sintetica, evitando eccessivi dettagli che non siano rilevanti per un fornitore esterno.
 - Aggiunta di foto se possono essere utili.
3. Eventuali informazioni aggiuntive che non sono rilevanti per il fornitore esterno possono essere inserite in una nota.
4. Ricordatevi che ogni ticket corrisponde a una richiesta specifica; pertanto, se avete più problemi nello stesso luogo, aprite comunque un ticket separato per ciascun problema.

Fasi della Gestione dei Ticket

1. **Nuovo:** Il ticket è stato appena creato ed è in attesa di essere preso in carico dal team di supporto.
2. **In Attesa di Input:** Il ticket è stato preso in carico e viene valutato dall'utente responsabile per determinare la migliore azione da intraprendere.
3. **Richiesta Inviata:** È stata inviata una richiesta di intervento per il ticket.

4. **In Esecuzione:** L'intervento è in corso o è stato programmato per essere eseguito; le fasi successive dipendono da come va l'intervento previsto:
- **Terminato:** L'intervento è stato completato con successo.
 - **Nuova Data:** La data dell'intervento è stata modificata e il ticket è stato rimandato. Assicurarsi di aggiornare lo stato del ticket una volta che l'intervento è stato effettivamente eseguito nella nuova data.
 - **Richiesta Modifiche:** È necessario apportare modifiche alla richiesta iniziale del ticket.
 - **Sospeso:** Il ticket è stato temporaneamente sospeso poiché altre priorità hanno prevalso. Sarà affrontato successivamente.
 - **Annullato:** La richiesta di intervento è stata annullata. È importante aggiungere una nota per spiegare il motivo dell'annullamento.
 - **Reclamo:** È possibile utilizzare questa opzione per contestare l'intervento svolto, fornendo dettagli esplicativi e documentazione fotografica se necessario.

Esempio di Ticket

- **Codice Ticket:** HT00191
- **Luogo e Cosa:** Indicare il luogo e la natura della richiesta.
- **Priorità:** Assegnare una priorità da zero a tre stelline, che verrà poi valutata anche dall'utente responsabile.
- **Categoria:** Dettagliare l'ambito della richiesta.
- **Descrizione:** Fornire una descrizione chiara e dettagliata della richiesta, includendo eventualmente foto se necessario. Assicurarsi che la descrizione sia comprensibile anche per terze parti.

Utilizzo delle Note e dei Promemoria

Utilizzate ampiamente gli strumenti delle note e dei promemoria disponibili nella piattaforma di helpdesk. Questi strumenti sono fondamentali per tracciare e documentare il progresso dei ticket e per garantire una comunicazione efficace all'interno del team di supporto.

Revision #4

Created 2026-02-05 08:57:10 UTC by Anoushiravan Dejbakhsh

Updated 2026-04-24 06:35:32 UTC by Daniele Cirio