

Portale Help Desk: guida all'utilizzo

Sommario

COME ACCEDERE AL PORTALE	3
CONSULTAZIONE E MODIFICA DEI PROPRI DATI	4
CONSULTAZIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA	5
APERTURA DI UNA NUOVA RICHIESTA	6
TELEASSISTENZA.....	12
GUIDA ALL'UTILIZZO.....	13

REGISTRARSI AL PORTALE

Accedendo al Web Form raggiungibile al seguente link:

<https://www.sconline.it/customer-service/richiesta-accesso-portale-help-desk/>,

è possibile registrarsi al nuovo Portale Help Desk.



Richiesta Accesso Portale Help Desk

Questa pagina è dedicata ai clienti di Scp che desiderano effettuare l'accesso al Portale Help Desk per inviare le richieste di assistenza al Customer Service.

All'interno del portale è possibile effettuare una nuova richiesta di supporto e visualizzare lo stato dei ticket aperti.

Compila il form sottostante per ricevere le credenziali con le quali autenticarti al Portale Help Desk.

Nome <input type="text"/>	Email <input type="text"/>
Cognome <input type="text"/>	Prendere visione dell' "Informativa per il trattamento dei dati personali" - Ai sensi dell'art. 13 del GDPR (679/2016) Informativa per il trattamento dei dati personali
Ragione Sociale <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Ho letto l'informativa e autorizzo il trattamento dei dati personali per la finalità in essa esposta
Partita IVA / Codice Fiscale <input type="text"/>	INVIA RICHIESTA →

È necessario inserire il proprio nome, cognome, e-mail, ragione sociale e Partita IVA/Codice Fiscale dell'Azienda/Ente per cui si intende aderire al servizio.



Richiesta Accesso Portale Help Desk

Questa pagina è dedicata ai clienti di Scp che desiderano effettuare l'accesso al Portale Help Desk per inviare le richieste di assistenza al Customer Service.

All'interno del portale è possibile effettuare una nuova richiesta di supporto e visualizzare lo stato dei ticket aperti.

Compila il form sottostante per ricevere le credenziali con le quali autenticarti al Portale Help Desk.

Nome <input type="text" value=""/>	Email <input type="text" value="...@sconline.it"/>
Cognome <input type="text" value=""/>	Prendere visione dell' "Informativa per il trattamento dei dati personali" - Ai sensi dell'art. 13 del GDPR (679/2016) Informativa per il trattamento dei dati personali
Ragione Sociale <input type="text" value="SCP"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Ho letto l'informativa e autorizzo il trattamento dei dati personali per la finalità in essa esposta
Partita IVA / Codice Fiscale <input type="text" value="00524890258"/>	INVIA RICHIESTA →

Dopo aver letto l'informativa, e cliccato sul tasto "INVIA RICHIESTA" arriverà una e-mail, all'indirizzo indicato, con le credenziali per poter accedere al portale.

Benvenuto nel portale Help Desk di Scp

 Scp Customer Service - Help Desk <noreply@scponline.it>



Portale Help Desk
Customer Service

Gentile _____,

Ecco le credenziali per l'accesso al portale clienti:

Email : _____

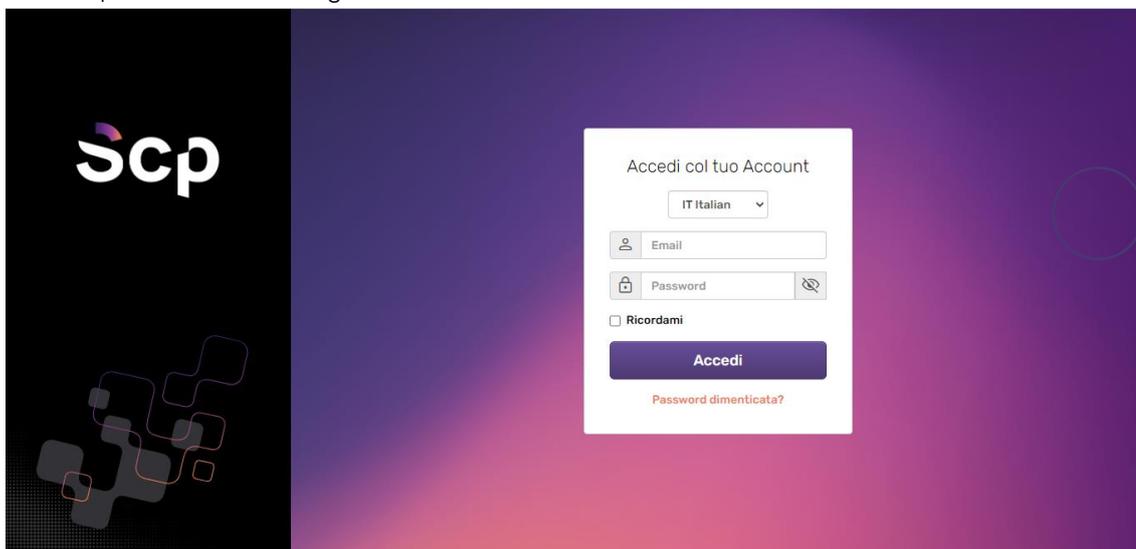
Password: _____

[Per eseguire il login premere qui](#)

COME ACCEDERE AL PORTALE

Il **Portale Help Desk** è raggiungibile, attraverso il collegamento ad Internet con un Browser, all'indirizzo <https://crm.scponline.it/portalScp/>.

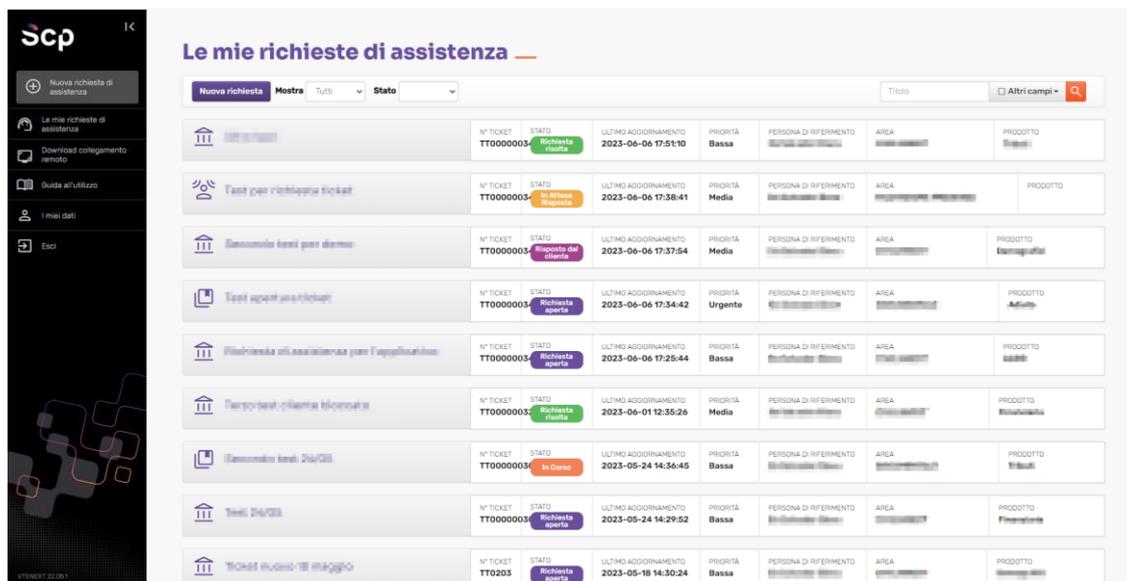
Per accedere al portale, è necessario effettuare il **login** con le credenziali ricevute, tramite e-mail, dopo la richiesta di registrazione effettuata da Web Form.



Dopo aver eseguito l'accesso, si presenta la **schermata iniziale** con un **riepilogo di tutti i ticket** (aperti dall'utente stesso o da altre persone della stessa Azienda/Ente) ordinati in base all'ultima modifica, mentre sulla sinistra è a disposizione il menù, con le seguenti azioni:

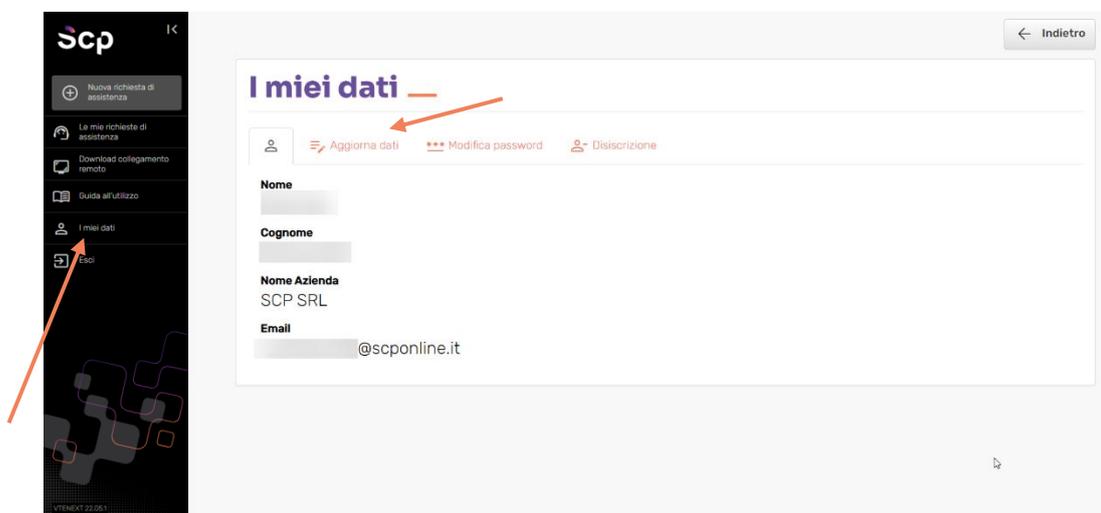
- Nuova richiesta di assistenza

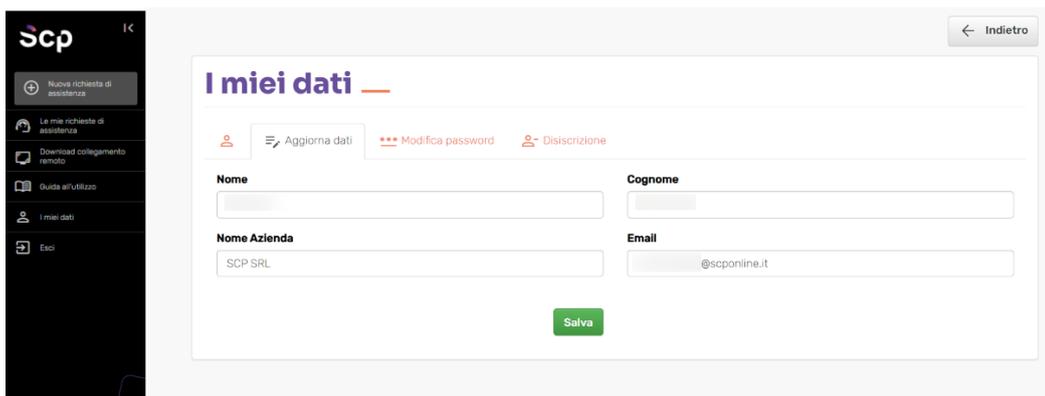
- Le mie richieste di assistenza
- I miei dati



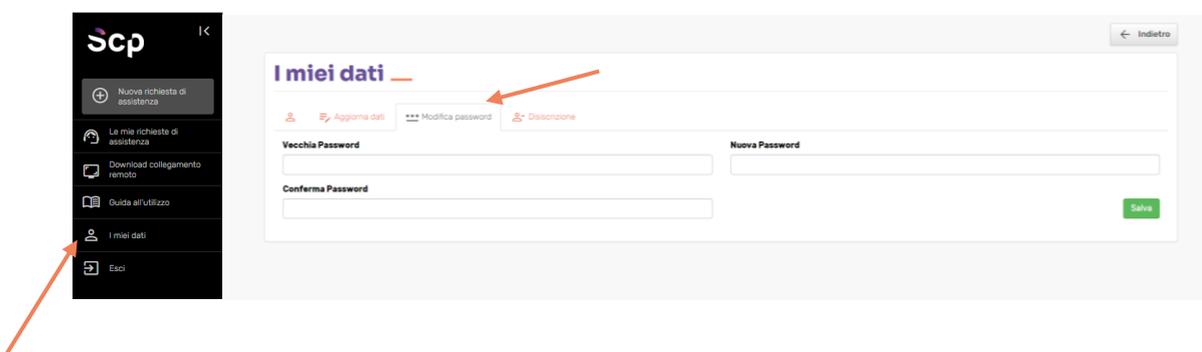
CONSULTAZIONE E MODIFICA DEI PROPRI DATI

Cliccando sulla sezione "I miei dati" è possibile **consultare i propri dati** e, se necessario, aggiornarli cliccando sul tab "Aggiorna dati".

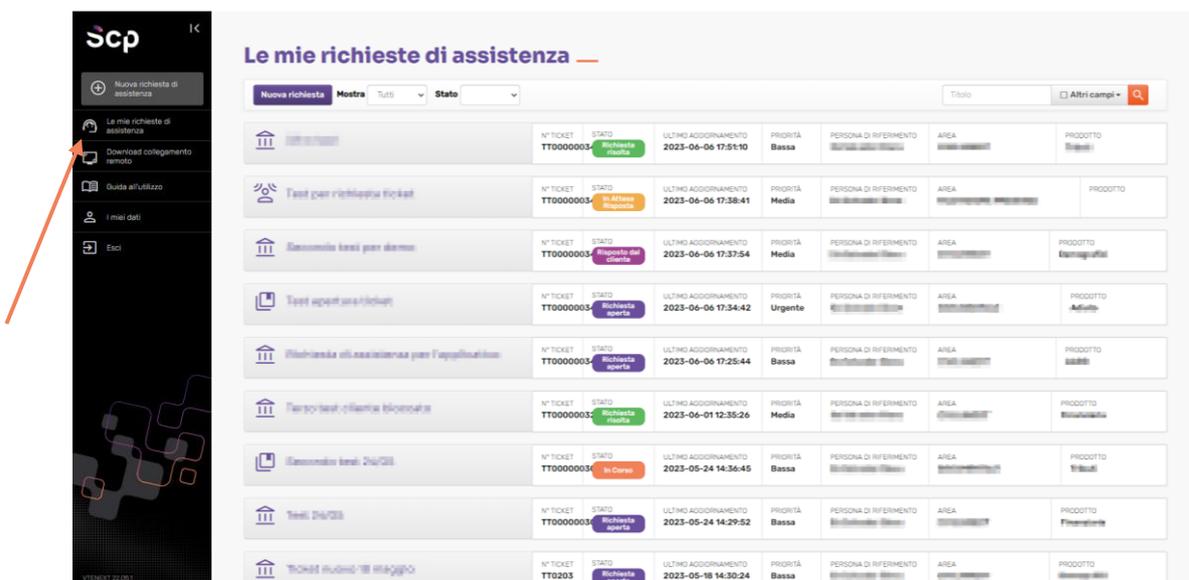




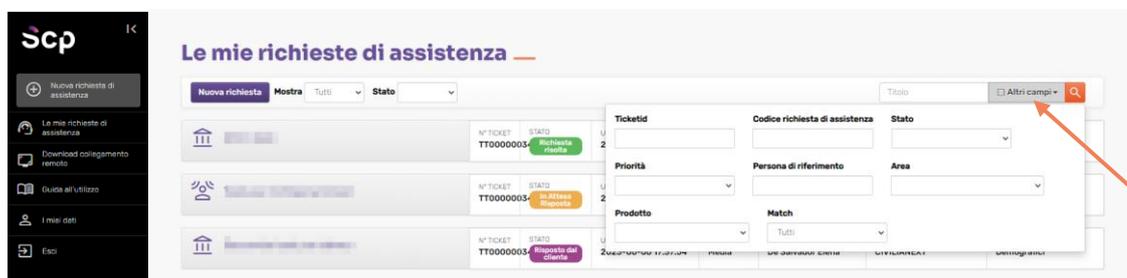
È inoltre possibile **modificare** la propria **password** cliccando sul tab "Modifica password".



CONSULTAZIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA

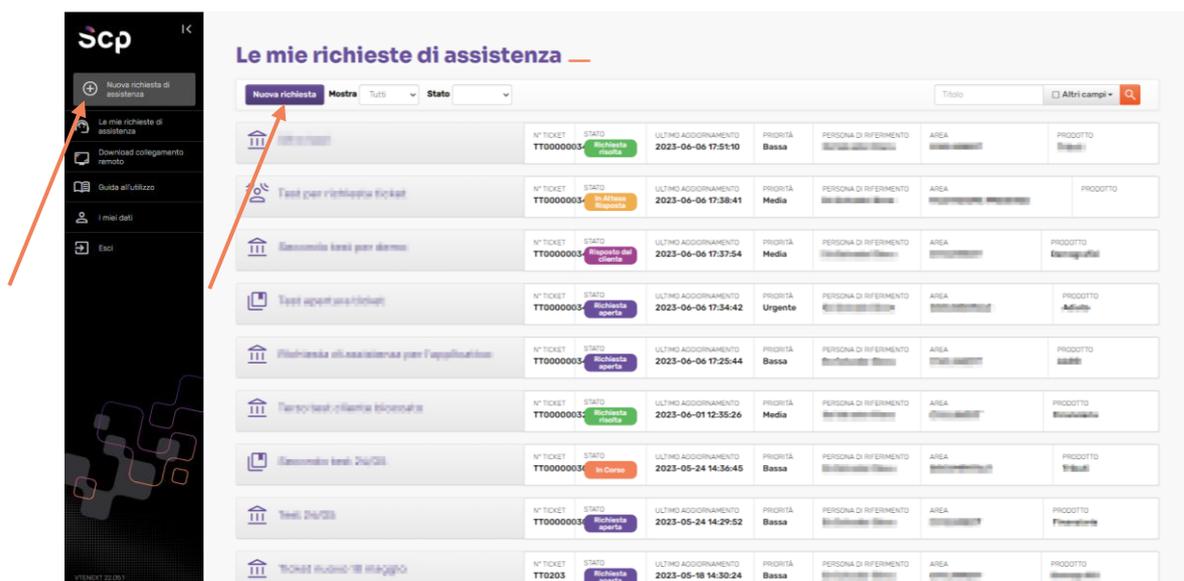


Nella parte alta sono possibili diverse azioni. Cliccando sul tasto "Altri campi" è possibile **filtrare** i ticket sulla base delle proprie necessità. Inoltre, è possibile **ricercare** tutti i ticket, solo i propri, i ticket aperti oppure i ticket chiusi selezionando su "Stato".



APERTURA DI UNA NUOVA RICHIESTA

Per poter **aprire una richiesta di assistenza** è possibile cliccare il pulsante a sinistra "Nuova richiesta di assistenza", oppure se ci si trova già nella schermata delle richieste aperte, basta cliccare il tasto "Nuova richiesta".



Una volta cliccato apparirà una maschera con **le aree abilitate** per la scelta. Le aree visibili rappresentano i principali servizi per cui è possibile richiedere supporto tecnico.

All'avvio del servizio sono disponibili le seguenti aree:

- Business Intelligence
- Documentale
- Sviluppo Custom

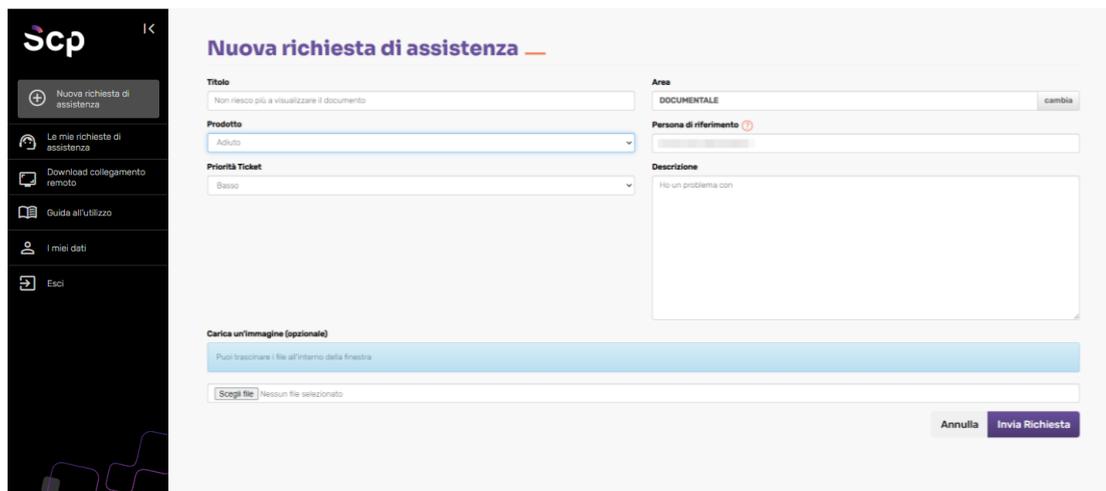
- Posta Elettronica e Domini
- Portali Web
- Deda Next (gestionale per gli Enti Pubblici)
- Rilevazione Presenze



Cliccando su una delle aree si potrà poi scegliere il **contesto**, selezionando l'ambito interessato; nell'esempio seguente è stata scelta l'area "Analisi dati e Documentale".



Da qui si può specificare dettagliatamente il **contenuto** della **richiesta di supporto tecnico**.



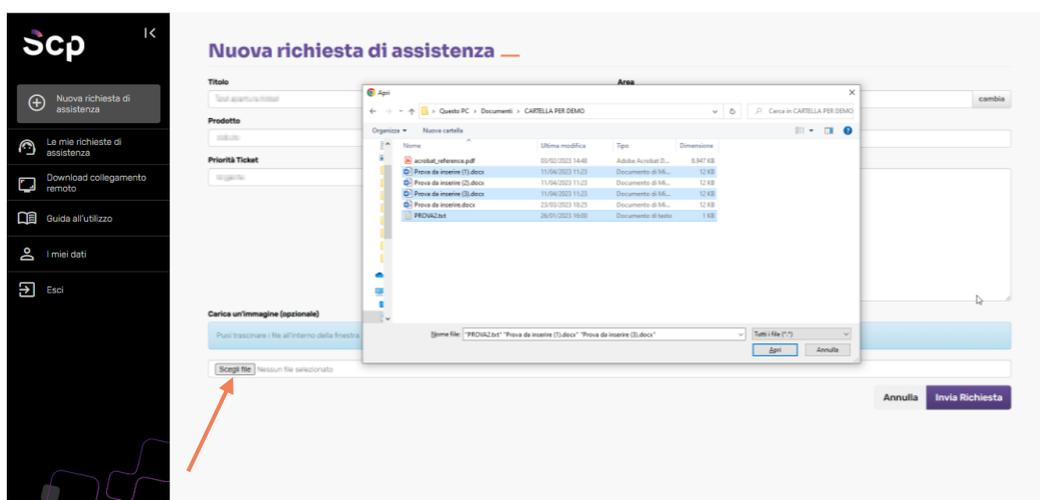
Approdati nella maschera per la richiesta di assistenza è necessario compilare i campi:

- **Titolo:** oggetto della richiesta
- **Prodotto:** applicativo interessato dalla richiesta
- **Priorità**
- **Descrizione:** è importante che la descrizione sia esaustiva e spieghi correttamente la richiesta

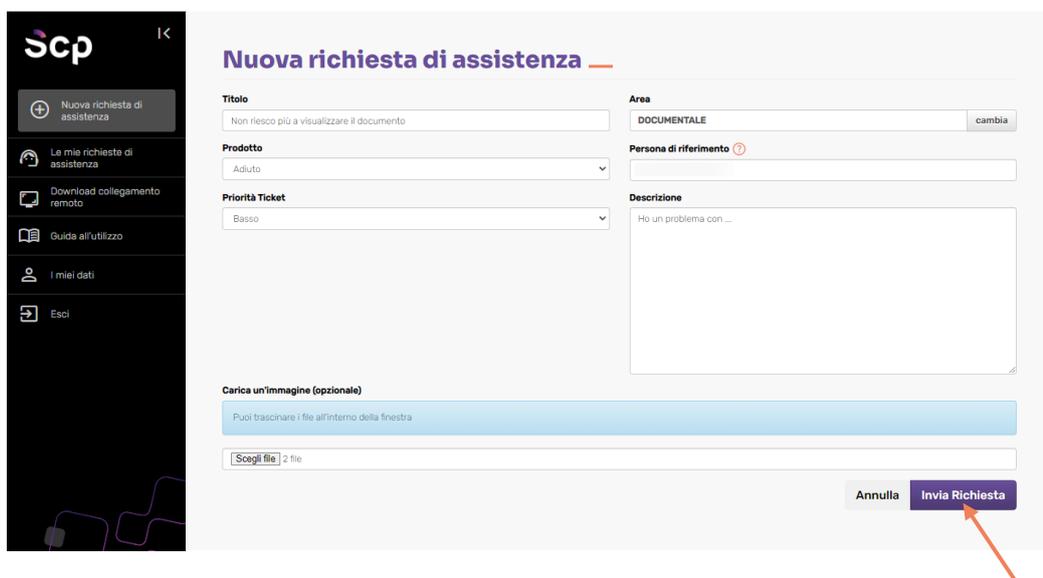
I seguenti campi, invece, vengono compilati in automatico:

- **Area:** l'area scelta in precedenza
- **Persona di riferimento:** persona che sta aprendo il ticket e che dovrà essere ricontattata. Nel caso in cui si voglia modificare è possibile farlo.

Si possono aggiungere **allegati** per documentare al meglio la richiesta. Cliccando su *"Scegli file"* si possono selezionare **uno o più file presenti nel proprio PC**, che devono essere caricati in un'unica soluzione (per selezionare più elementi contemporaneamente premere il tasto CTRL e cliccare sui file interessati).

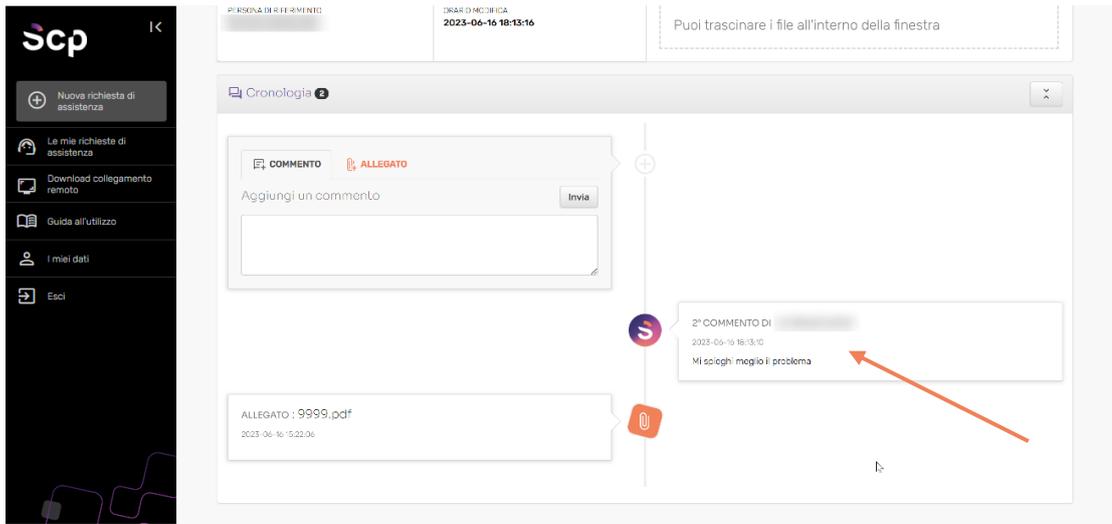


Una volta inseriti tutti i dati necessari si può procedere con l'invio della richiesta.

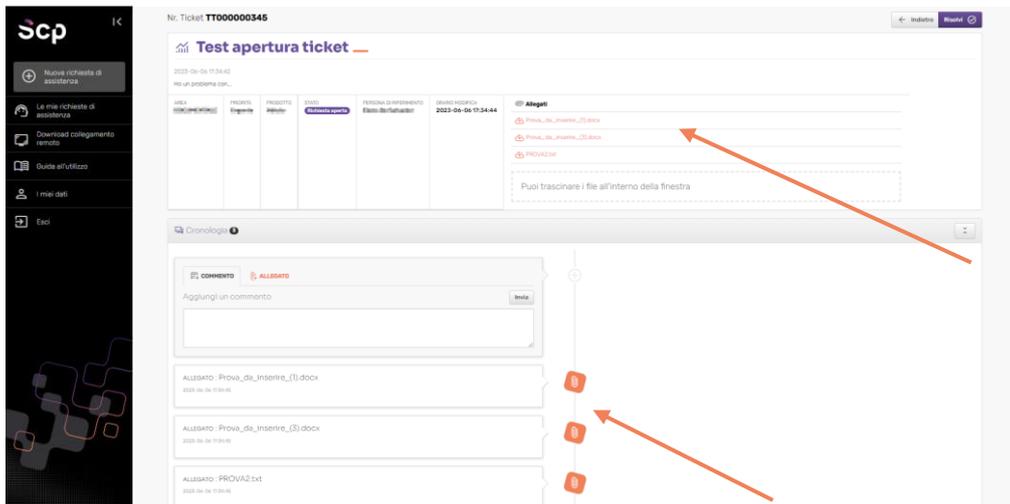


Successivamente arriverà al proprio indirizzo e-mail una **conferma di ricezione di apertura del ticket**.

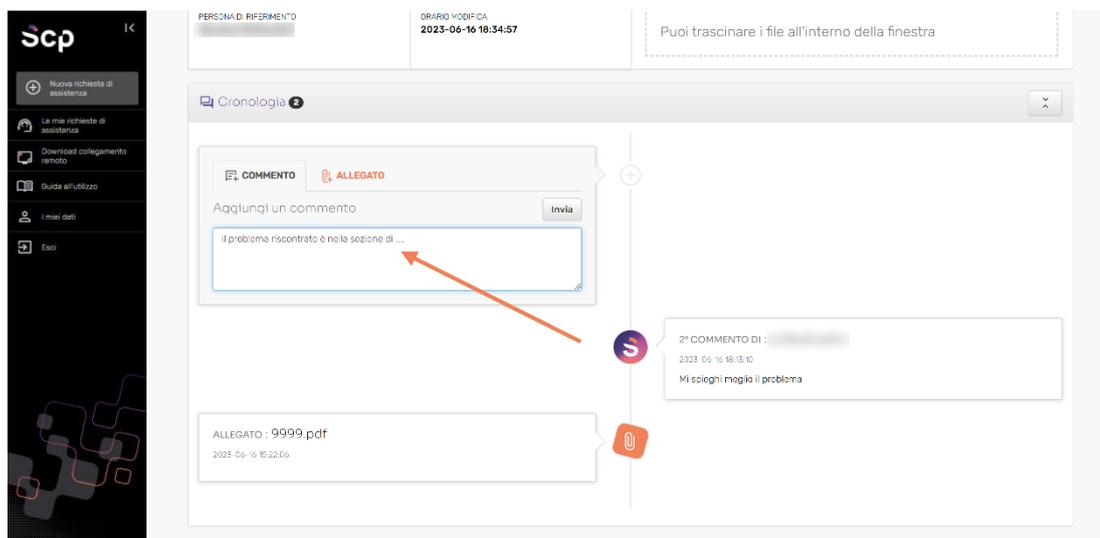
Quando il Customer Service prenderà in carico la richiesta e ci sarà una risposta verrà inviata una e-mail di notifica di presenza della comunicazione all'interno del portale.



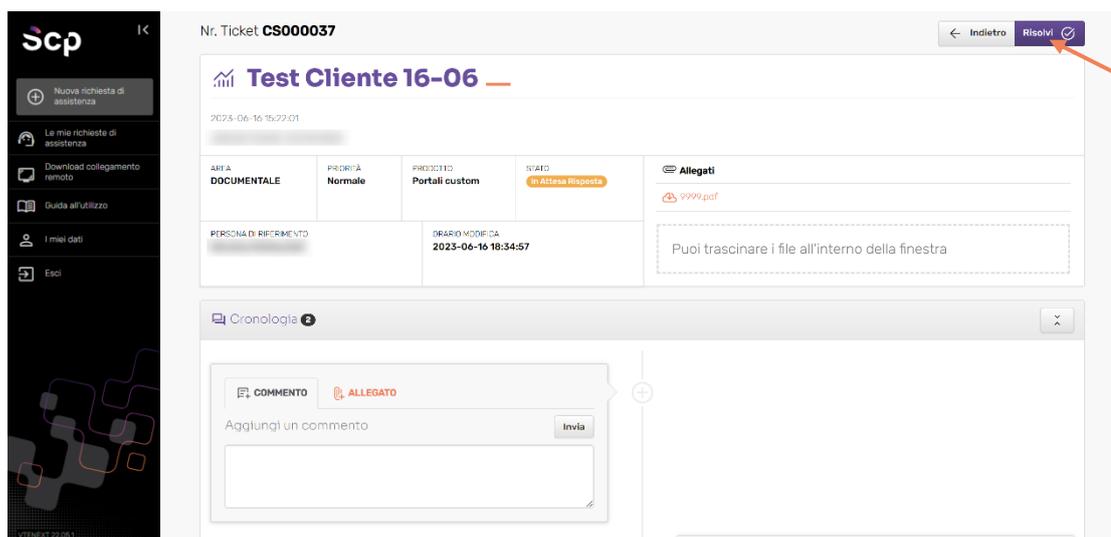
Gli eventuali allegati si possono consultare nelle due sezioni come è possibile vedere di seguito:



Per poter rispondere o inserire un nuovo commento, scrivere nello spazio apposito.



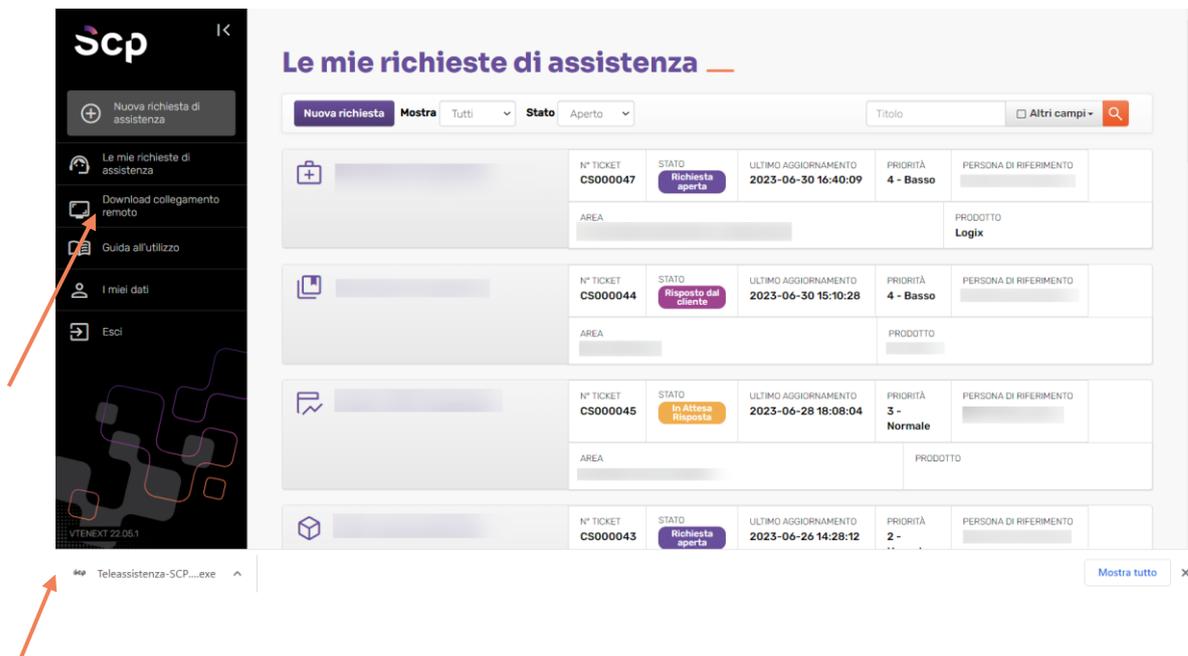
Se la **risposta è esaustiva** e ha risolto la richiesta è possibile **chiudere il ticket** in autonomia premendo su **“Risolvi”**.



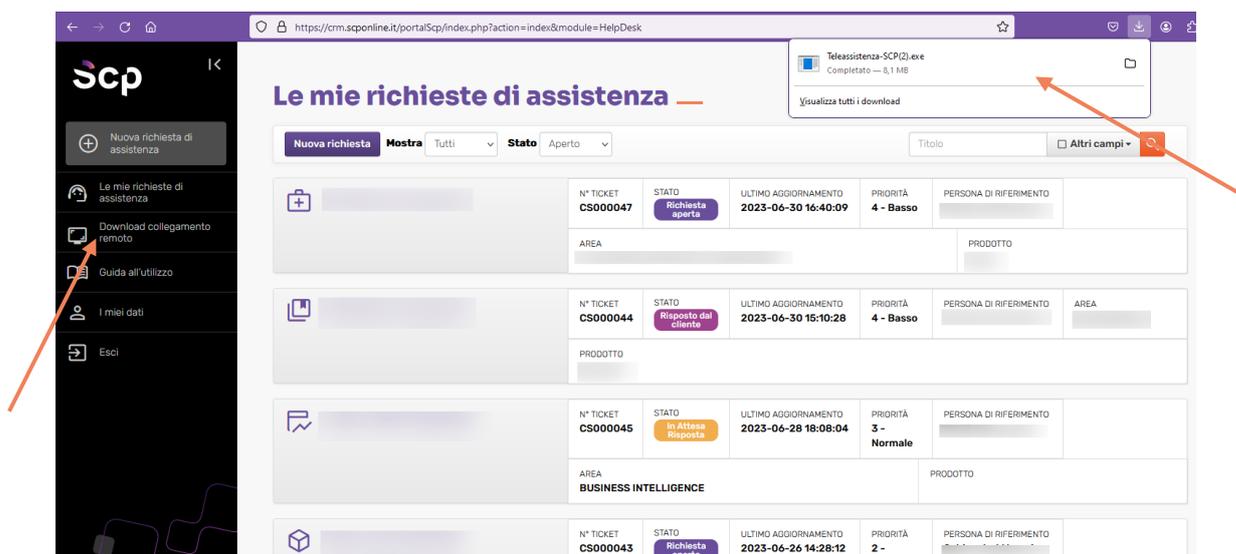
TELEASSISTENZA

Dal pulsante “Download collegamento remoto” è possibile scaricare direttamente il programma per l’assistenza remota

Di seguito un esempio di come viene visualizzato il file scaricato tramite browser Chrome



Qui, invece, un esempio di come viene visualizzato il file scaricato tramite browser Firefox:



GUIDA ALL'UTILIZZO

Dal pulsante "Guida all'utilizzo" è possibile accedere alla guida Online sul funzionamento del Portale Help Desk. Cliccando sul pulsante la guida si aprirà in un nuovo tab del browser.

Le mie richieste di assistenza

Nuova richiesta Mostra Tutti Stato Aperto Titolo Altri campi

N° TICKET	STATO	ULTIMO AGGIORNAMENTO	PRIORITÀ	PERSONA DI RIFERIMENTO
CS000047	Richiesta aperta	2023-06-30 16:40:09	4 - Basso	
CS000044	Risposto dal cliente	2023-06-30 15:10:28	4 - Basso	
CS000045	In attesa Risposta	2023-06-28 18:08:04	3 - Normale	
CS000043	Richiesta aperta	2023-06-26 14:28:12	2 -	

help-desk_manuale-utente.pdf 1 / 12 100%

Scp

ENABLING CHANGE

Portale Help Desk: guida all'utilizzo

Sommario

COME ACCEDERE AL PORTALE.....	2
CONSULTAZIONE E MODIFICA DEI PROPRI DATI.....	3
CONSULTAZIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA.....	4
APERTURA DI UNA NUOVA RICHIESTA.....	5
TELEASSISTENZA.....	10
GUIDA ALL'UTILIZZO.....	11