

Portale Help Desk: guida all'utilizzo

Sommario

REGISTRARSI AL PORTALE	2
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.scponline.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	Email
Cognome	Prendere visione dell' "Informativa per il trattamento dei dati personali" - Ai sensi dell'art. 13 del GDPR (6/79/2016)
	Informativa per il trattamento dei dati personali
Ragione Sociale	☐ Ho letto l'informativa e autorizzo il trattamento dei dati personali per la finalità in essa esposta
Partita IVA / Codice Fiscale	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	Email
	@scponline.it
Cognome	Prendere visione dell' "Informativa per il trattamento dei dati personali" - Ai sensi dell'art. 13 del GDPR (6/79/2016)
	Informativa per il trattamento dei dati personali
Ragione Sociale	☒ Ho letto l'informativa e autorizzo il trattamento dei dati personali per la finalità in essa esposta
SCP	
Partita IVA / Codice Fiscale	INVIA RICHIESTA →
00524890258	

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 : _____

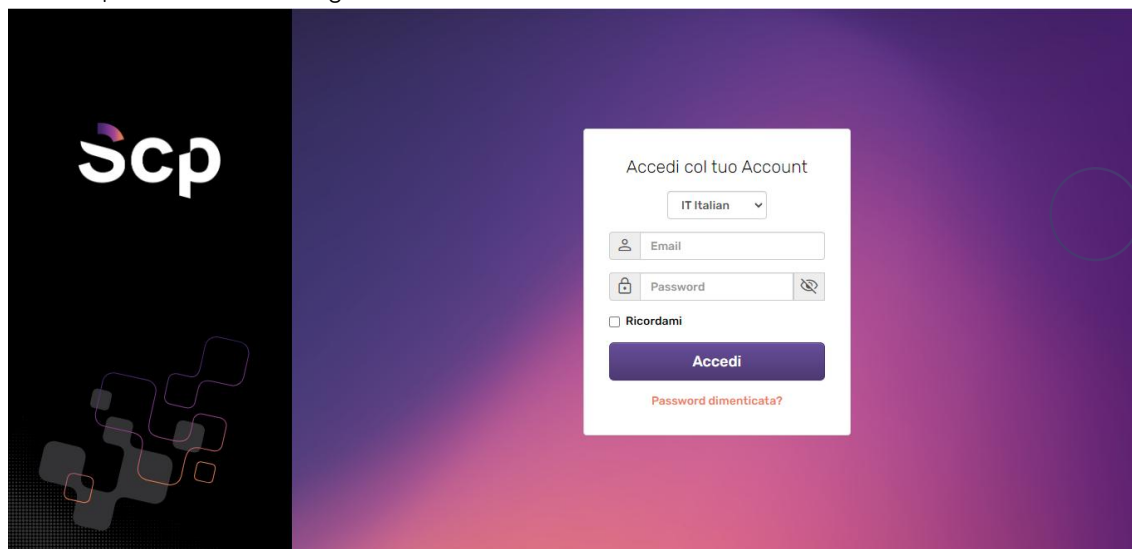
Password: _____

[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:

p. 3

BELLUNO
(HEADQUARTER)
via Vittorio Veneto 274
32100 Belluno (BL)

TREVISO
v.le della Repubblica 12/7
31020 Villorba (TV)

CENTRALINO UNICO
+39 0437 938444
info@scponline.it
scp@pec.scponline.it

www.scponline.it

Reg. Imprese TV/BL
P.I. / C.F. 00524890258
REA BL 0056750
Cap. Soc. € 50.000,00 i.v.

Azienda certificata:
UNI EN ISO 9001:2015
Settore EA: 33, 37

BANCA PREALPI SANBIAGIO
CREDITO COOPERATIVO
ABI 08904 • CAB 11900
C/C 011000004353

IBAN:
IT 24 08904 11900 01 100 0004 353
Codice Univoco SDI: USAL8PV

- Nuova richiesta di assistenza
- Le mie richieste di assistenza
- I miei dati

Le mie richieste di assistenza

Nuova richiesta Mostra Tutti Stato

N° TICKET	STATO	ULTIMO AGGIORNAMENTO	PRIORITÀ	PERSONA DI RIFERIMENTO	AREA	PRODOTTO
TT0000003	Richiesta chiusa	2023-06-06 17:51:10	Bassa	...	...	...
TT0000003	In attesa risposta	2023-06-06 17:38:41	Media	...	...	...
TT0000003	Richiesta aperta	2023-06-06 17:37:54	Media	...	...	...
TT0000003	Richiesta aperta	2023-06-06 17:34:42	Urgente	...	...	...
TT0000003	Richiesta aperta	2023-06-06 17:25:44	Bassa	...	...	...
TT0000003	Richiesta chiusa	2023-06-01 12:35:26	Media	...	...	...
TT0000003	In corso	2023-05-24 14:36:45	Bassa	...	...	...
TT0000003	Richiesta aperta	2023-05-24 14:29:52	Bassa	...	...	...
TT0203	Richiesta aperta	2023-05-18 14:30:24	Bassa	...	...	...

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"*.

I miei dati

← Indietro

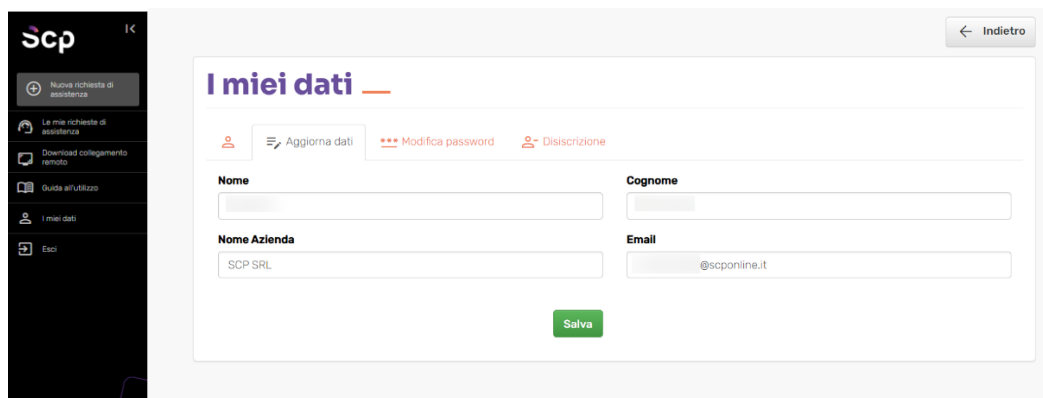
Aggiorna dati Modifica password Disiscrizione

Nome

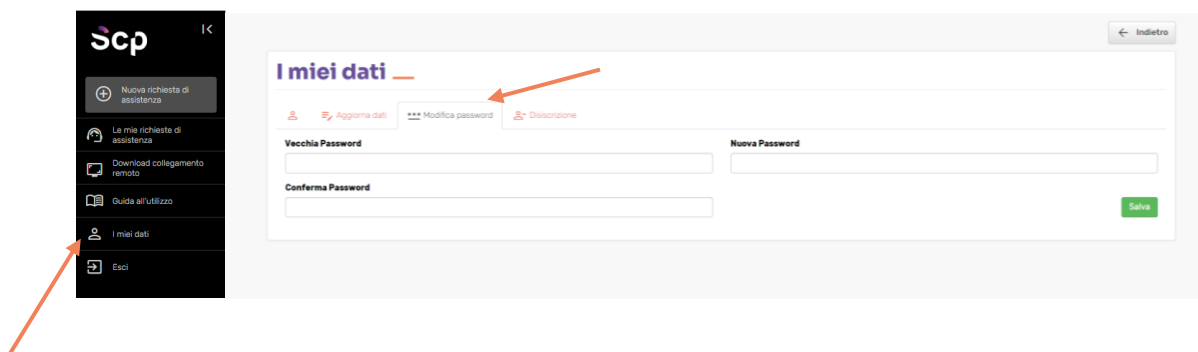
Cognome

Nome Azienda
SCP SRL

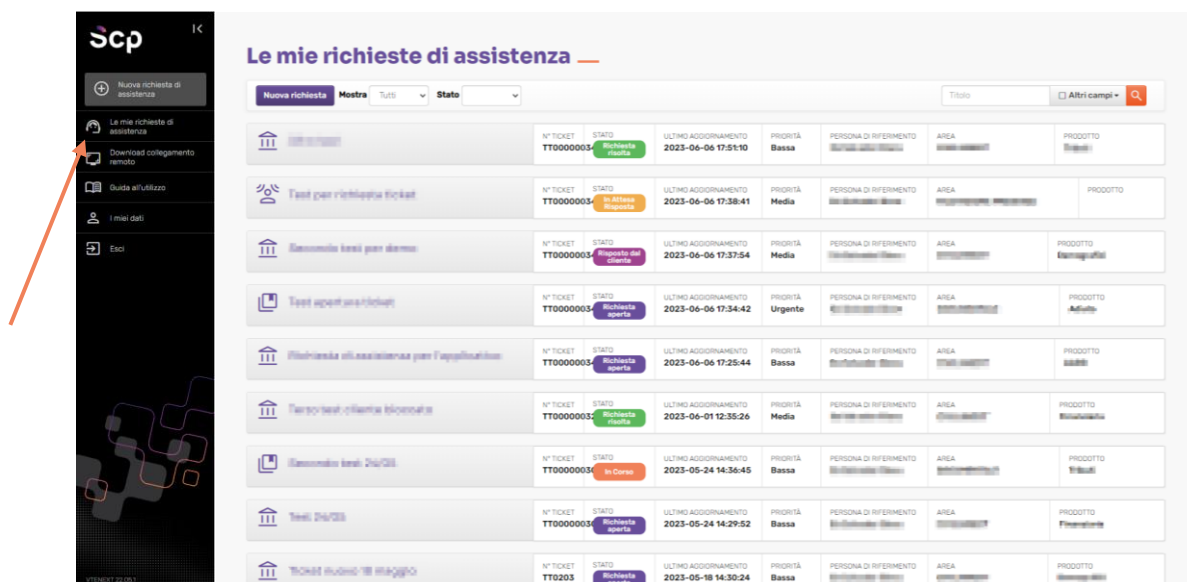
Email
@scponline.it



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

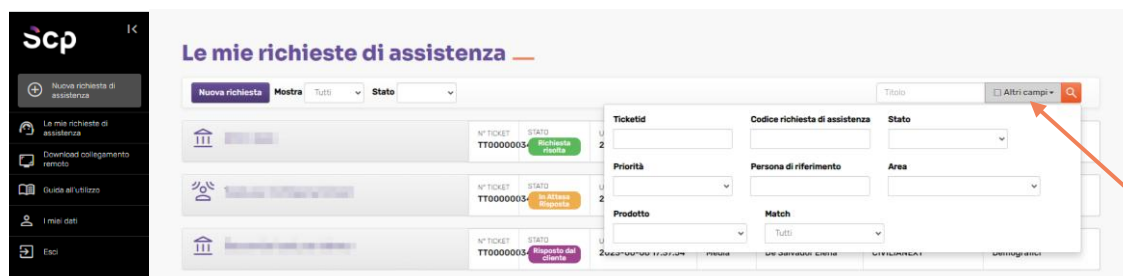


CONSULTAZIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA



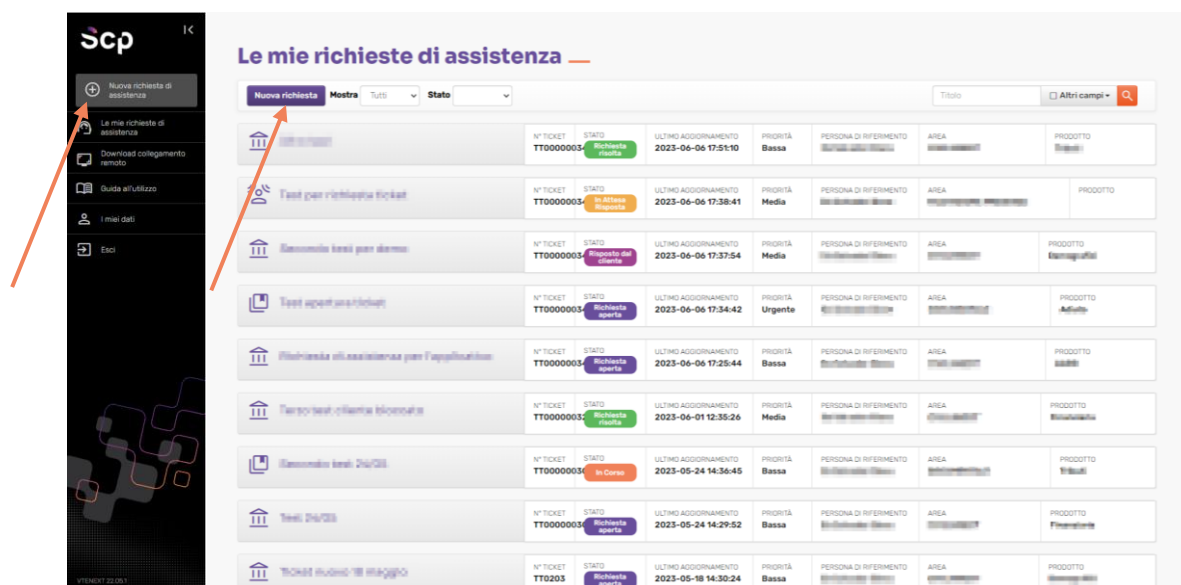
Le mie richieste di assistenza							
Nuova richiesta		Mostra	Tutti	Stato			
	Test per richiesta ticket	N° TICKET TT00000003	Stato Richiesta risolta	ULTIMO AGGIORNAMENTO 2023-06-06 17:51:10	Priorità Bassa	PERSONA DI RIFERIMENTO [Nome Cognome]	PRODOTTI [Prodotto]
	Domanda login per demo	N° TICKET TT00000003	Stato In attesa risposta	ULTIMO AGGIORNAMENTO 2023-06-06 17:38:41	Priorità Media	PERSONA DI RIFERIMENTO [Nome Cognome]	PRODOTTI [Prodotto]
	Test agent per richiesta	N° TICKET TT00000003	Stato Risposta dal cliente	ULTIMO AGGIORNAMENTO 2023-06-06 17:37:54	Priorità Media	PERSONA DI RIFERIMENTO [Nome Cognome]	PRODOTTI [Prodotto]
	Richiesta di assistenza per l'applicazione	N° TICKET TT00000003	Stato Richiesta aperta	ULTIMO AGGIORNAMENTO 2023-06-06 17:25:44	Priorità Bassa	PERSONA DI RIFERIMENTO [Nome Cognome]	PRODOTTI [Prodotto]
	Test per richiesta ticket	N° TICKET TT00000003	Stato Richiesta risolta	ULTIMO AGGIORNAMENTO 2023-06-01 12:35:26	Priorità Media	PERSONA DI RIFERIMENTO [Nome Cognome]	PRODOTTI [Prodotto]
	Domanda login 24/24	N° TICKET TT00000003	Stato In corso	ULTIMO AGGIORNAMENTO 2023-05-24 14:36:45	Priorità Bassa	PERSONA DI RIFERIMENTO [Nome Cognome]	PRODOTTI [Prodotto]
	Test 24/24	N° TICKET TT00000003	Stato Richiesta aperta	ULTIMO AGGIORNAMENTO 2023-05-24 14:29:52	Priorità Bassa	PERSONA DI RIFERIMENTO [Nome Cognome]	PRODOTTI [Prodotto]
	Ticket chiuso 18 maggio	N° TICKET TT0203	Stato Richiesta aperta	ULTIMO AGGIORNAMENTO 2023-05-18 14:30:24	Priorità Bassa	PERSONA DI RIFERIMENTO [Nome Cognome]	PRODOTTI [Prodotto]

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:

BELLUNO
(HEADQUARTER)
via Vittorio Veneto 274
32100 Belluno (BL)

TREVISO
v.le della Repubblica 12/7
31020 Villorba (TV)

CENTRALINO UNICO
+39 0437 938444
info@scponline.it
scp@pec.scponline.it

www.scponline.it

Reg. Imprese TV/BL
P.I. / C.F. 00524890258
REA BL 0056750
Cap. Soc. € 50.000,00 i.v.

Azienda certificata:
UNI EN ISO 9001:2015
Settore EA: 33, 37

BANCA PREALPI SANBIAGIO
CREDITO COOPERATIVO
ABI 08904 • CAB 11900
C/C 011000004353

IBAN:
IT 24 08904 11900 01 100 0004 353
Codice Univoco SDI: USAL8PV

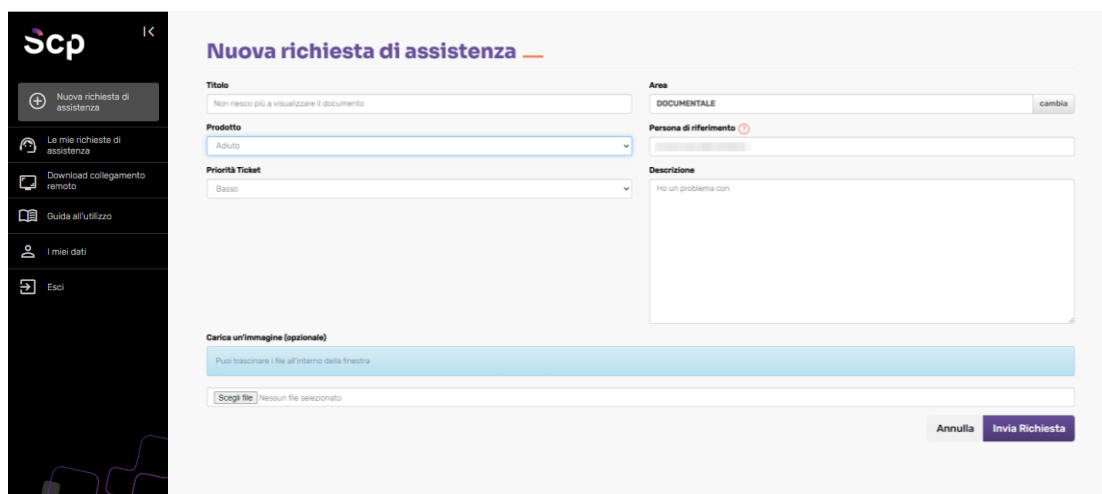
- Business Intelligence
- Documentale
- Sviluppo Custom
- Posta Elettronica e Domini
- Portali Web
- Rilevazione Presenze



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**.



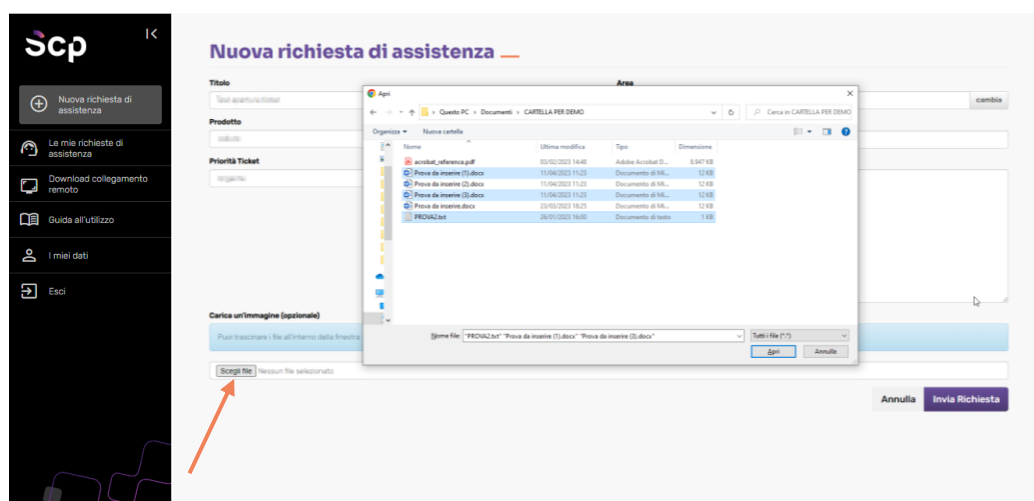
Approdati nella maschera per la richiesta di assistenza è necessario compilare i campi:

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

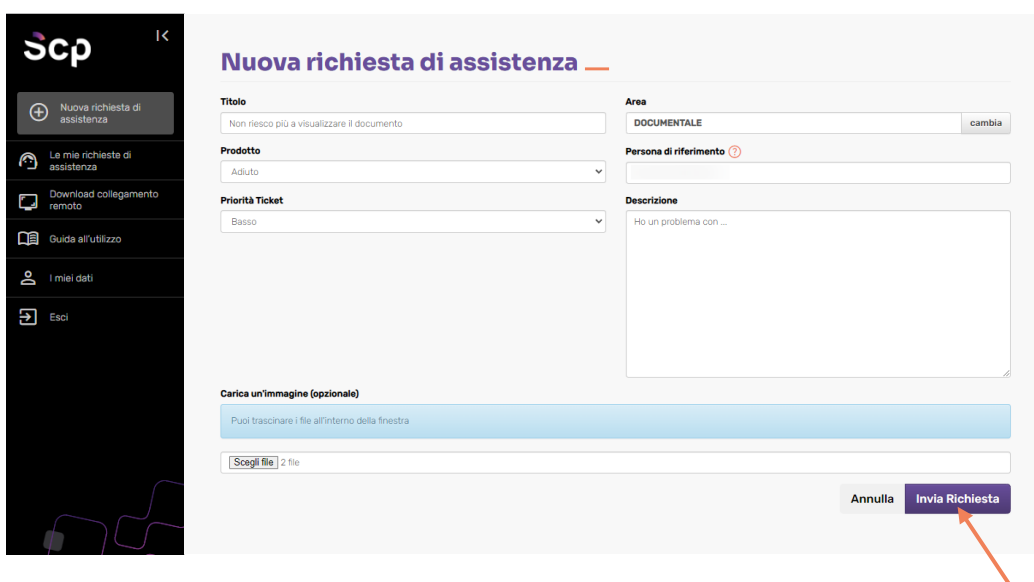
I seguenti campi, invece, vengono compilati in automatico:

- **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).

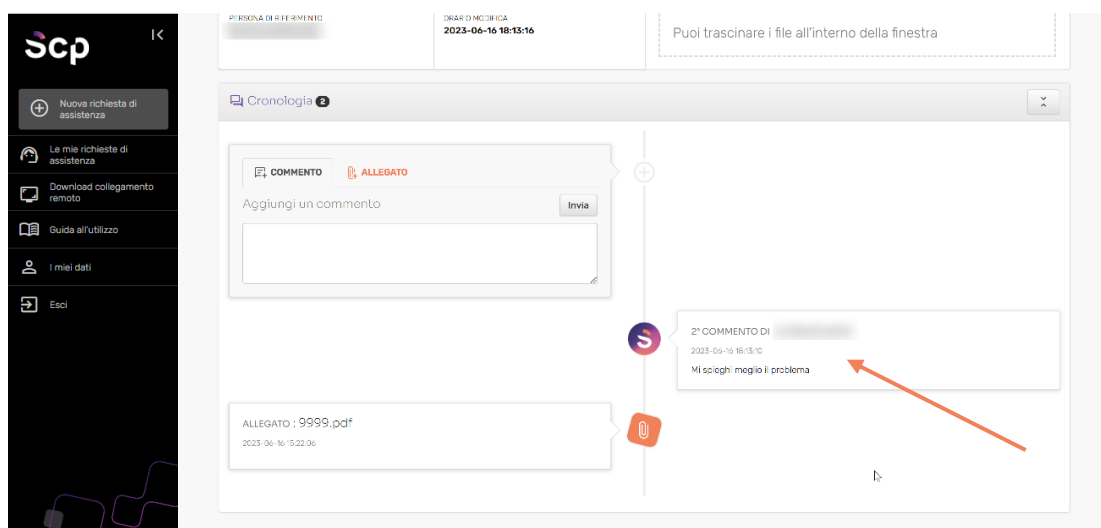


Una volta inseriti tutti i dati necessari si può procedere con l'invio della richiesta.

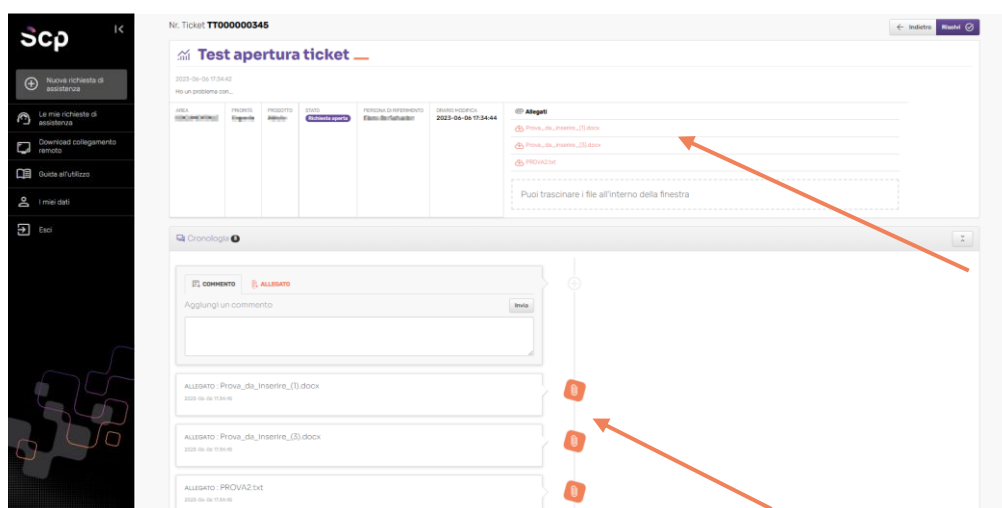


Successivamente arriverà al proprio indirizzo e-mail una **conferma di ricezione** di **apertura del ticket**.

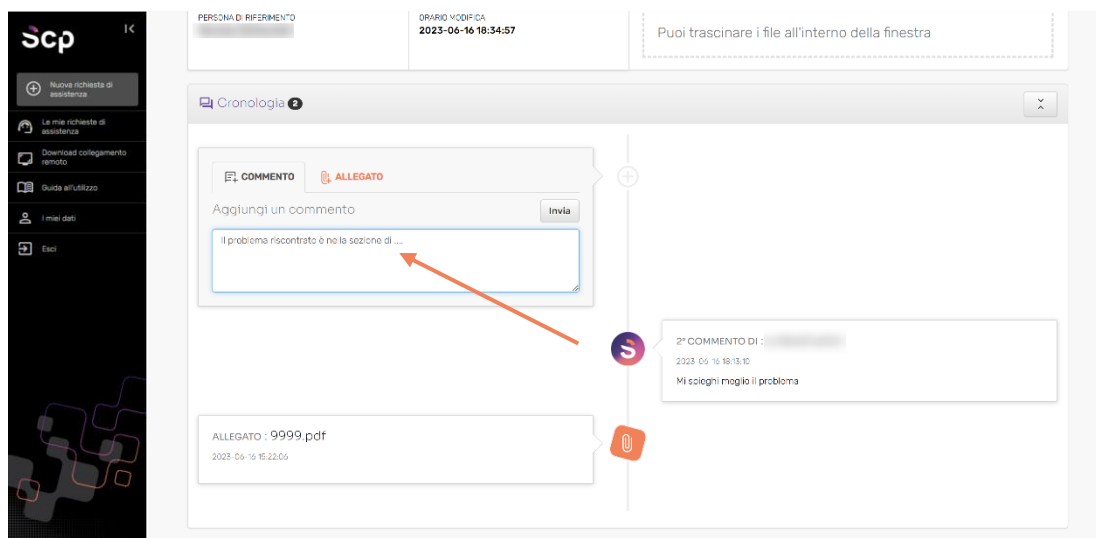
Quando il Customer Service prenderà in carico la richiesta e ci sarà una risposta verrà inviata una e-mail di notifica di presenza della comunicazione all'interno del portale.



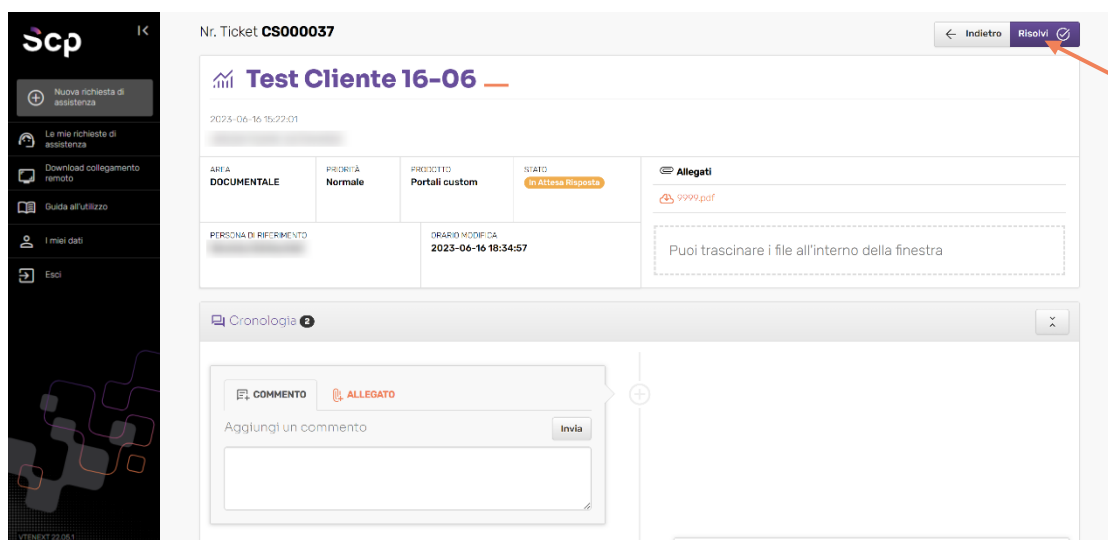
Gli eventuali allegati si possono consultare nelle due sezioni come è possibile vedere di seguito:



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



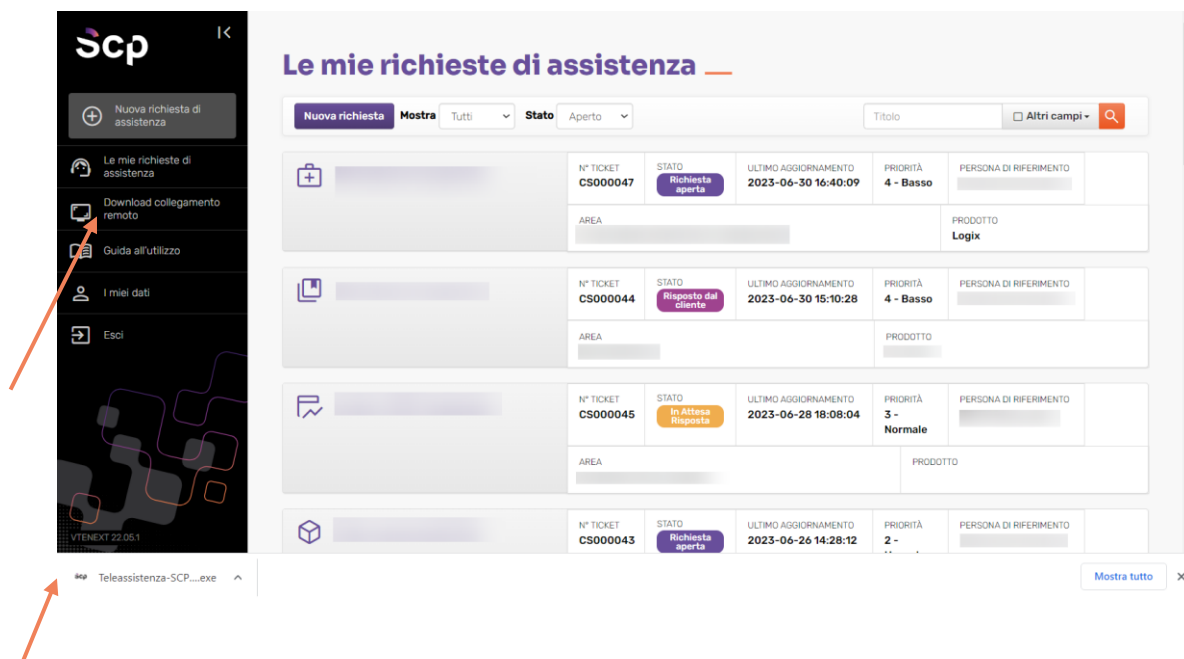
Se la **risposta è esaustiva** e ha risolto la richiesta è possibile **chiudere il ticket** in autonomia premendo su **"Risolvi"**.



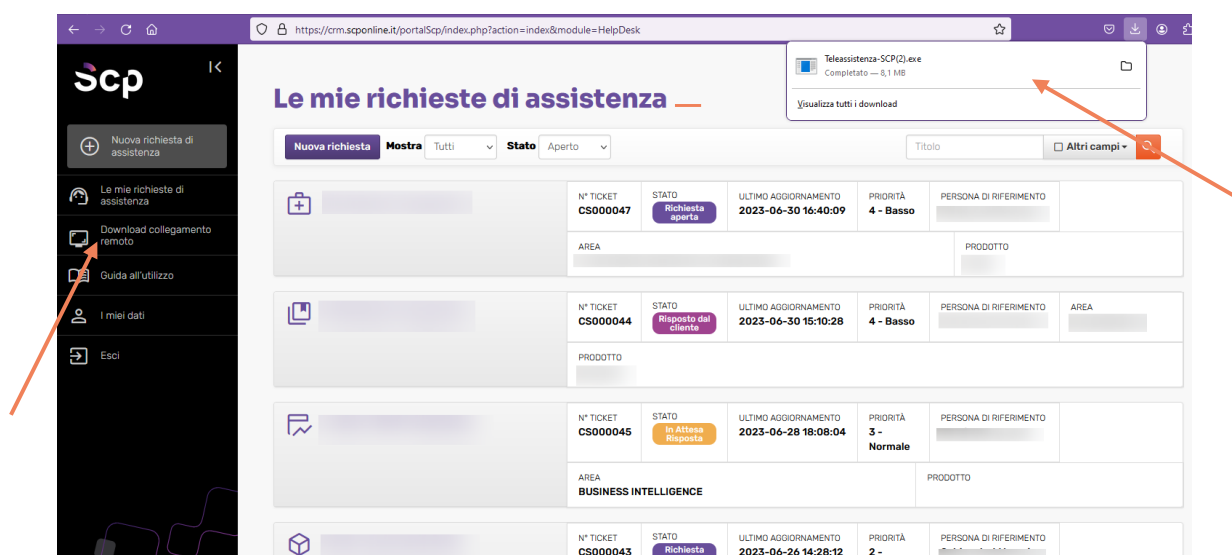
TELEASSISTENZA

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.

