

# Come utilizzare il Servizio HelpDesk di Maggioli Informatica

Buone pratiche.....	1	Utenti e accesso .....	5
Cosa fare su HelpDesk Maggioli Informatica. 1		a) Come resettare e/o modificare la propria password di accesso .....	5
1. Aprire ticket.....	1	b) Come cancellare il proprio utente da HelpDesk Maggioli Informatica.....	5
NB. Ticket già aperti.....	2	c) Come modificare il proprio profilo utente .	5
2. Aggiungere comunicazioni per i tecnici sui ticket già aperti.....	2	NB. Le aree di interesse .....	6
3. Visualizzare le comunicazioni che i tecnici hanno inviato e le notifiche di chiusura dei ticket .....	3	d) Come gestire la ricezioni di email .....	6
4. Consultare la lista/lo storico dei ticket .....	3		
5. Leggere le news, scaricare gli aggiornamenti e accedere alla wiki degli applicativi .....	4		

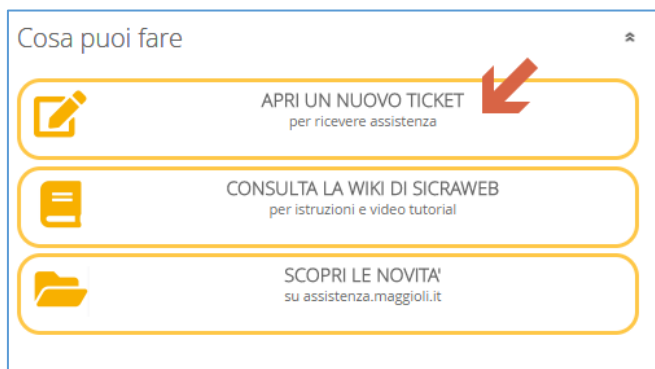
## Buone pratiche

Alcune buone pratiche di utilizzo del servizio di HelpDesk:

- Si consiglia la **registrazione nominativa** dal momento che le stesse credenziali verranno utilizzate dal centralino e dai nostri tecnici per la catalogazione dei ticket e l'interazione con voi (telefonate, email). Il riferimento nominativo è anche una garanzia per voi di tracciabilità.
- Prima di **aprire un nuovo ticket**, si prega di assicurarsi che non ce ne sia già uno analogo eventualmente creato da un collega di area. In quel caso, se necessario, è possibile utilizzare la funzione "Nuova comunicazione" per aggiungere le proprie note e integrazioni sul ticket già aperto (vedi paragrafo [Ticket già aperti](#)).

## Cosa fare su HelpDesk Maggioli Informatica

### 1. Aprire ticket

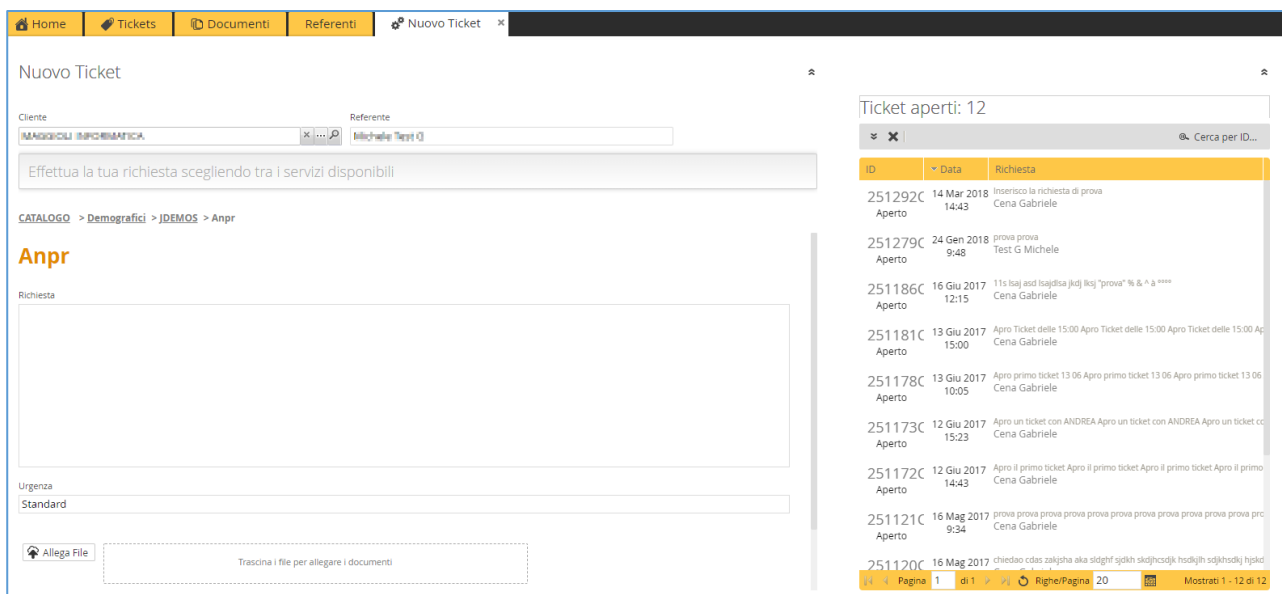


Aprire un nuovo ticket con la propria richiesta è possibile direttamente dalla home page, grazie al pulsante "Apri un nuovo ticket" (oppure accedendo alla sezione "Tickets", in alto, e cliccando su "Apri nuovo Ticket", a destra).

Una volta cliccato su "Apri un nuovo ticket", compare il catalogo che è strutturato in modo che si debba cliccare prima sull'area prodotto interessata e quindi sull'applicativo in uso, e poi sul modulo.

Es. Demografici > Jdemos > Anagrafe.

*Il catalogo che ciascun utente ha a disposizione dipende dai prodotti in uso al Cliente di appartenenza e dalla configurazione impostata sul proprio profilo (vedi paragrafo [Le aree di interesse](#)).*



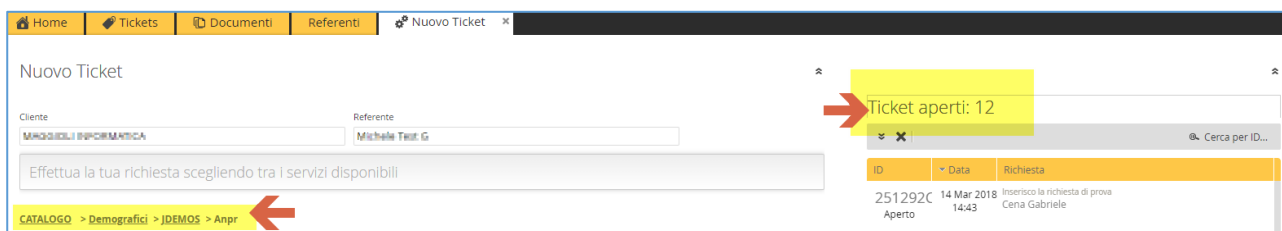
Dopo i tre clic di selezione di area, prodotto e modulo, si giunge alla schermata di compilazione della richiesta dove è possibile scrivere per esteso la propria segnalazione, attribuirgli un grado di urgenza e anche allegare file.

Al termine della compilazione è necessario cliccare su "Inoltra richiesta e chiudi" per far arrivare il ticket ai tecnici del team di Assistenza. Da quel momento sarà possibile visualizzarlo nell'elenco dei tickets. Se il proprio utente è configurato per tale opzione, all'apertura della segnalazione si riceverà una email con l'id del proprio ticket (vedi paragrafo [Come gestire la ricezioni di email](#)).

### NB. Ticket già aperti

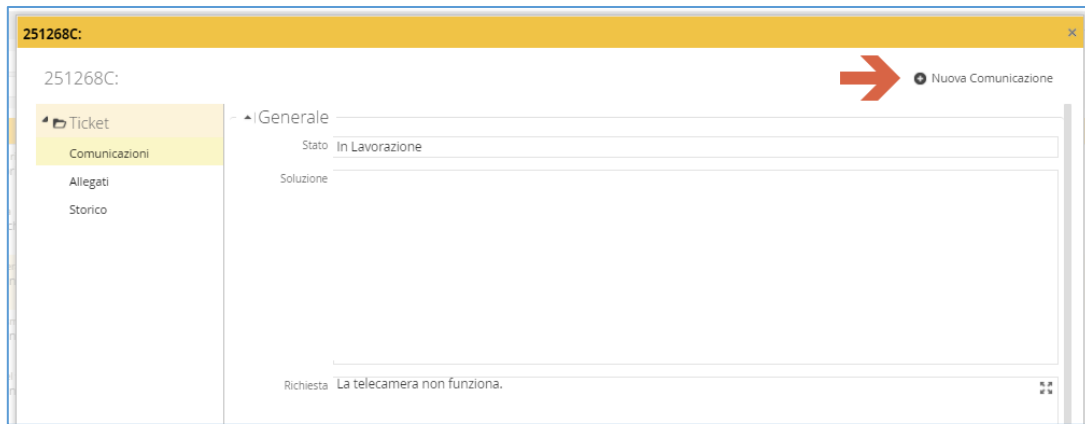
Prima di aprire un nuovo ticket, si prega di assicurarsi che non ce ne sia già uno analogo eventualmente creato da un collega di area. Per farlo, bisogna consultare le i "Ticket aperti" che compaiono in automatico a destra dello schermo una volta effettuata la scelta di area + prodotto + modulo.

In caso ci siano già ticket aperti per la selezione effettuata, se necessario, è possibile utilizzare la funzione "Nuova comunicazione" per aggiungere le proprie note e integrazioni sul ticket già aperto (vedi paragrafo successivo).



### 2. Aggiungere comunicazioni per i tecnici sui ticket già aperti

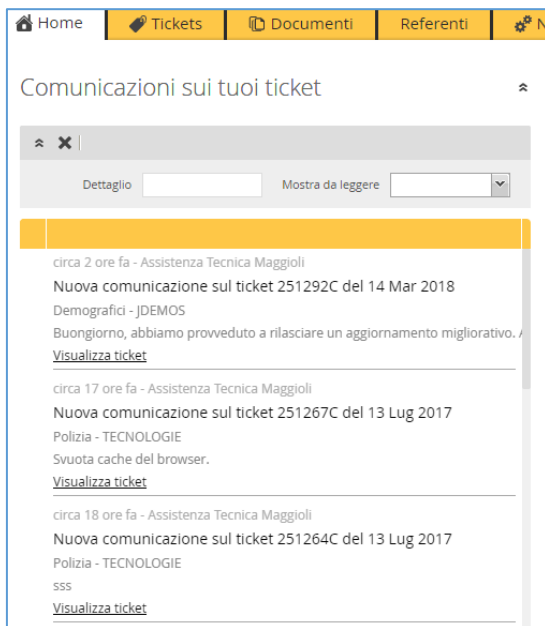
Se si ha la necessità di aggiungere informazioni su ticket già aperti o di integrare la propria richiesta, si deve utilizzare la funzione "Nuova Comunicazione", presente nel dettaglio del ticket su cui si desidera intervenire.



Attenzione, per tutti i casi di integrazione di una richiesta già esistente si prega di NON aprire MAI nuovi ticket, ma di intervenire con le comunicazioni su quelli già esistenti.

### 3. Visualizzare le comunicazioni che i tecnici hanno inviato e le notifiche di chiusura dei ticket

Nella home page, a sinistra, è possibile visualizzare con immediatezza le comunicazioni che i tecnici di Assistenza hanno inviato sui ticket aperti, e che ancora non sono state lette.

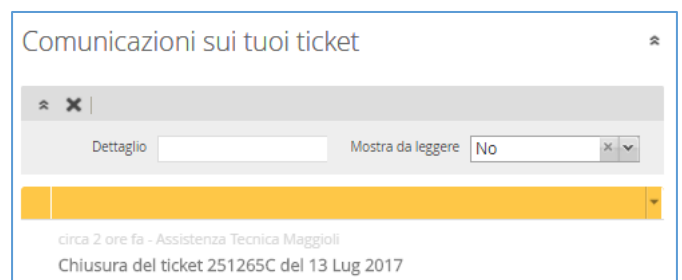


Cliccando su "Leggi" è possibile leggere e rispondere alla comunicazione.

Cliccando su "Visualizza ticket" si accede ad ancora più informazioni:

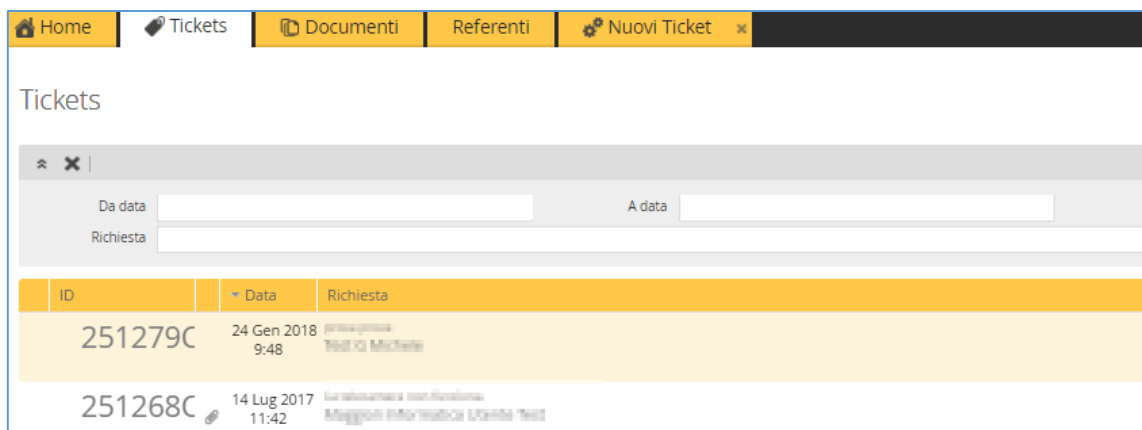
- Nella sezione "Comunicazioni" è possibile visualizzare lo scambio di messaggi avvenute con tecnici ed eventualmente aggiungerne uno nuovo.
- Nella sezione "Allegati" si trovano i file inerenti alla segnalazione.
- Nella sezione "Storico" si possono visualizzare tutte le attività che il team di Assistenza ha effettuato, dalla presa in carico della segnalazione alla sua chiusura.

Per visualizzare tutte le comunicazioni, anche quelle che si sono già lette, bisogna impostare il filtro "Mostra da leggere" = NO, aprendo prima la mascherina cliccando sulle frecce a sinistra.



### 4. Consultare la lista/lo storico dei ticket

Dalla sezione "Tickets", in alto è possibile visualizzare e cercare tutti i tickets degli ultimi mesi relativi ai propri prodotti.

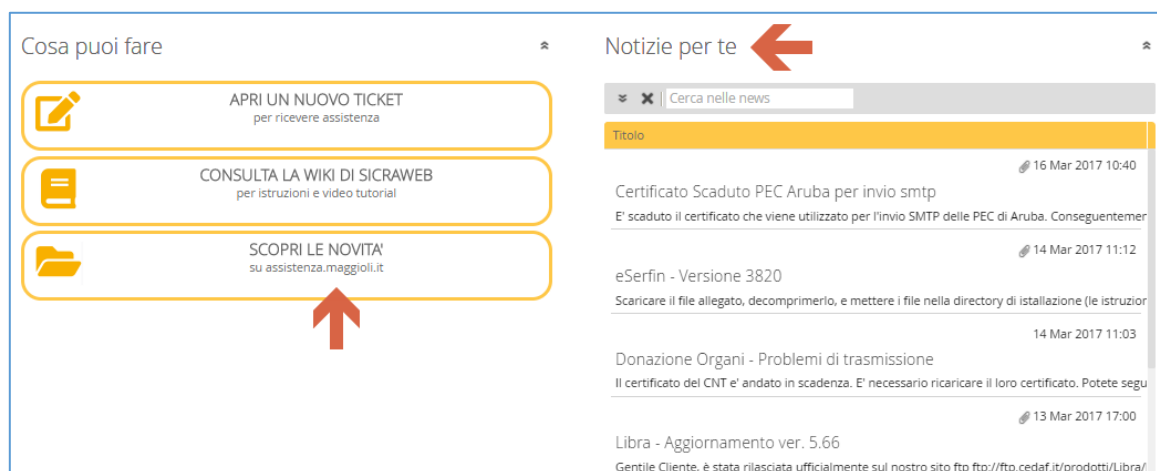


E' possibile fare filtri per visualizzarli per data di apertura, stato della richiesta (aperto, chiuso o sospeso), testo della richiesta, e area prodotto (nel caso in cui si sia abilitati alla visualizzazione di più prodotti che appartengono ad aree applicative diverse).

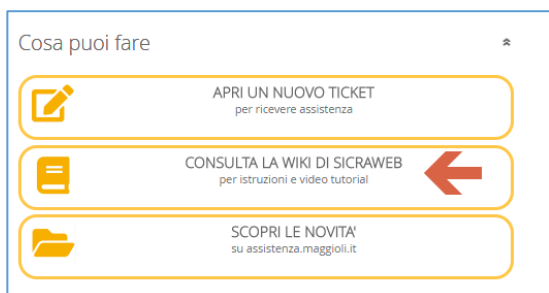
Con il pulsante "Apri nuovo ticket" è possibile aprire una nuova segnalazione, oppure cliccando un ticket aperto quindi il pulsante "Nuova comunicazione" è possibile inviare un nuovo messaggio ai tecnici.

### 5. Leggere le news, scaricare gli aggiornamenti e accedere alla wiki degli applicativi

E' possibile leggere le news, tra le quali quelle relative agli aggiornamenti degli applicativi, direttamente dalla home page, nella sezione di destra.



Oppure, si possono avere notizie più specifiche, ad esempio quelle relative ai prossimi webinar in programma, cliccando sul pulsante "Scopri le novità", al centro della propria home page.



Molto interessante è anche l'accesso alla wiki online, che avviene direttamente cliccando sul pulsante "Consulta la wiki di Sicraweb". La wiki contiene tantissimi contenuti da leggere e visualizzare (video tutorial) sulle funzioni del software.

## Utenti e accesso

### a) Come resettare e/o modificare la propria password di accesso

Se non ci si ricorda la propria password, è sufficiente cliccare sul pulsante "Password dimenticata?" (1) che si trova nella maschera di login.

Dopo aver compilato i campi proposti (inserendo l'indirizzo email con cui si accede al portale e il captcha) si deve cliccare su "Esegui". Il sistema invierà per email la nuova password.

Per modificare la propria password di accesso, è sufficiente cliccare sul pulsante "Modifica password" (2) che si trova nella maschera di login.

Nella nuova maschera che si apre è sufficiente inserire la vecchia password e quindi la nuova per due volte. Al termine della procedura, si deve cliccare su "Modifica password".



### b) Come cancellare il proprio utente da HelpDesk Maggioli Informatica

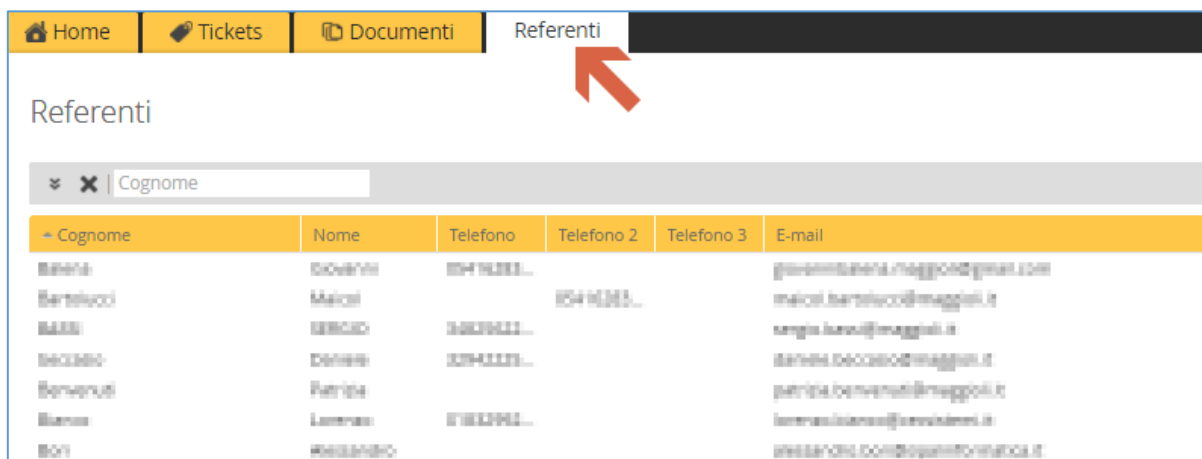
E' possibile cancellare il proprio utente in qualsiasi momento mandando una comunicazione email all'indirizzo help.helpdesk@maggioli.it o chiamando +39 0541 628380.

### c) Come modificare il proprio profilo utente

Gli utenti relativi ad uno stesso Cliente sono gestiti nella sezione "Referenti", in alto.

Dei propri colleghi è possibile visualizzare un elenco con nome, cognome, telefono e email.

Cliccando sul proprio nome è invece possibile accedere e modificare la propria scheda completa. E' possibile in qualsiasi momento modificare le proprie impostazioni di contatto, visibilità e ricezione delle comunicazioni email.



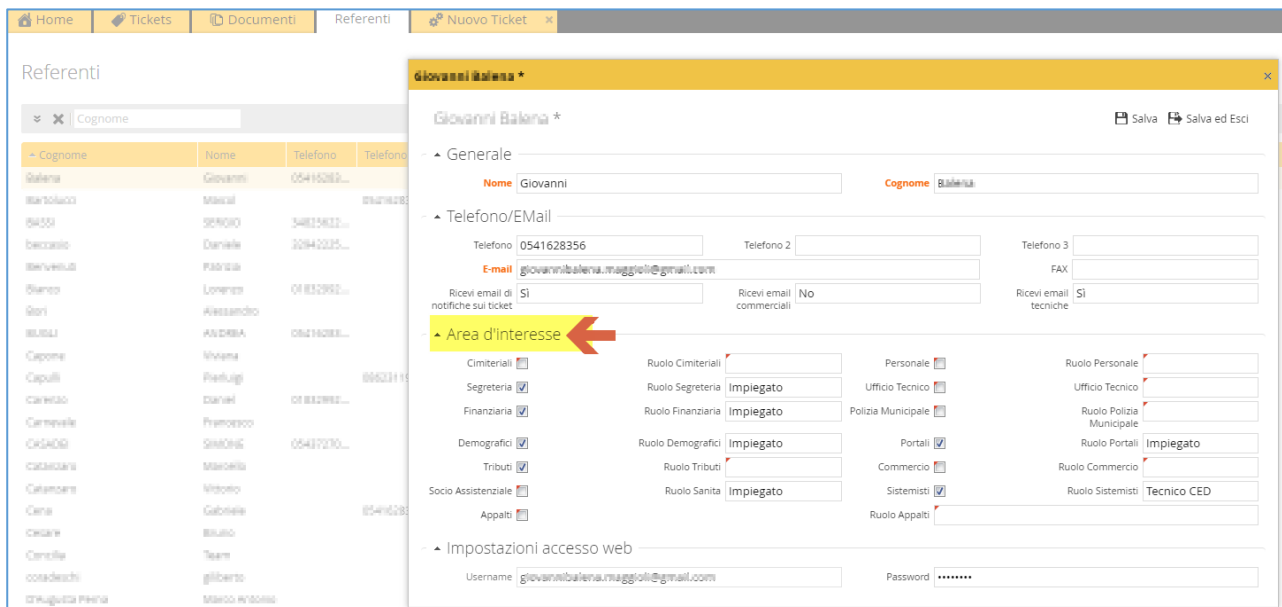
The screenshot shows the 'Referenti' section of the Touchportal interface. A red arrow points to the 'Referenti' tab in the top navigation bar. Below the navigation bar, there is a search bar with the placeholder text 'Cognome'. Below the search bar is a table with the following columns: 'Cognome', 'Nome', 'Telefono', 'Telefono 2', 'Telefono 3', and 'E-mail'. The table contains several rows of data, including names like 'BENNI', 'Bertucci', 'BANI', 'DECEMO', 'Beveruti', 'Banni', and 'BONI'.

Cognome	Nome	Telefono	Telefono 2	Telefono 3	E-mail
BENNI	Giovanni	0541628380	0541628380		giovannibenni@maggioli.it
Bertucci	Maicol	0541628380	0541628380		maicol.bertucci@maggioli.it
BANI	SEBASTIANO	0541628380	0541628380		sebastiano.bani@maggioli.it
DECEMO	Daniela	0541628380	0541628380		daniela.decemmo@maggioli.it
Beveruti	Fabrizia	0541628380	0541628380		fabrizia.beveruti@maggioli.it
Banni	Letizia	0541628380	0541628380		letizia.banni@servizi.maggioli.it
BONI	FRANCESCO	0541628380	0541628380		francesco.boni@maggioli.it

Nota: tutti i dati sono trattati con la garanzia di massima riservatezza nel rispetto della normativa sulla Privacy e secondo i termini e le condizioni accettate al momento della registrazione al sito <http://helpdesk.maggioli.it/RegistrationForm/Home/TermsAndConditions>.

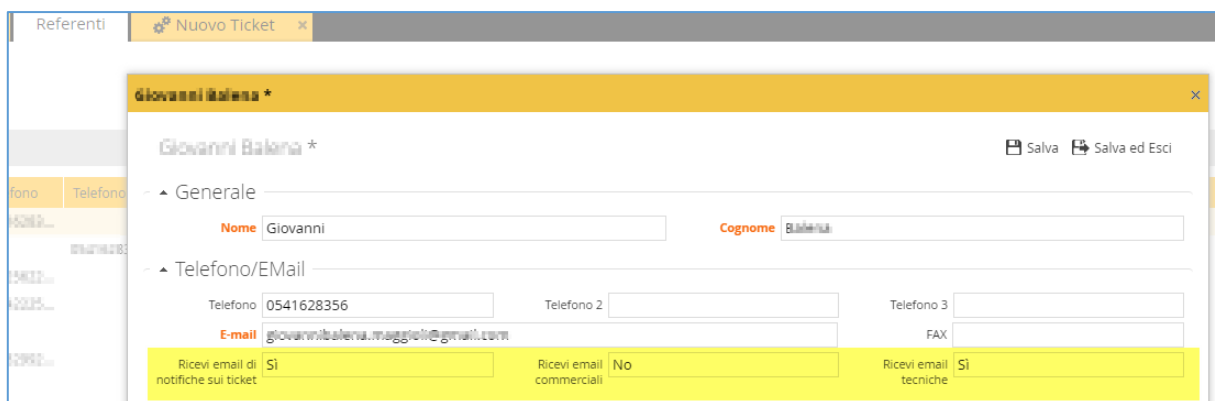
### NB. Le aree di interesse

Per poter aprire/visualizzare i ticket o vedere le news, è necessario avere selezionato almeno una tra le AREE DI INTERESSE relative agli applicativi (*ad es. per gestire i ticket di JIride è necessario selezionare l'area di interesse "Segreteria"*). Se non si seleziona alcuna area o se si seleziona una area per la quale il Cliente non possiede alcun prodotto, NON si visualizza nulla e il catalogo risulterà vuoto.



### d) Come gestire la ricezioni di email

E' possibile indicare sul sistema le proprie preferenze in merito alle comunicazione via email che si desidera ricevere. Queste impostazioni sono modificabili in qualsiasi momento, accedendo alla sezione "Referenti" e cliccando sul proprio nome.



- "Ricevi notifiche email sui ticket"(1) permette di ricevere email quando vengono aperti/chiusi ticket associati al proprio utente e quando un tecnico aggiunge una comunicazione.
- "Ricevi email commerciali"(2) permette di ricevere comunicazioni dal reparto commerciale.
- "Ricevi email tecniche"(3) permettere di ricevere comunicazioni/newsletter di aggiornamenti o novità riguardanti l'applicativo.