MANUALE OPERATIVO

Gestione delle richieste di assistenza

Come utilizzare il tool disponibile sul portale www.errevi.com

/IN QUESTA GUIDA

01 Come entrare nell'area riservata
02 Come navigare nell'area riservata
03 Come consultare le richieste inserite
04 Come inserire una nuova richiesta
05 Come modificare la propria password

01 Come entrare nell'area riservata

Per entrare nell'area riservata accedi al sito di Errevi www.errevi.com.

- In fondo a ogni pagina del sito, nel footer, trovi il link **"TI SERVE ASSISTENZA? SE HAI UN CONTRATTO CLICCA QUI"**
- Clicca sul link per accedere alla pagina di login riservato
- Inserisci le tue credenziali per accedere al tool

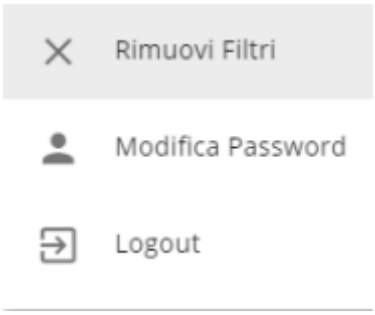
02 Come navigare nell'area riservata

Sulla destra della videata è visibile il menù, da cui puoi:

- selezionare filtri aggiuntivi per ricercare richieste già inserite
- aggiungere nuove richieste
- ricaricare la pagina
- effettuare esportazioni

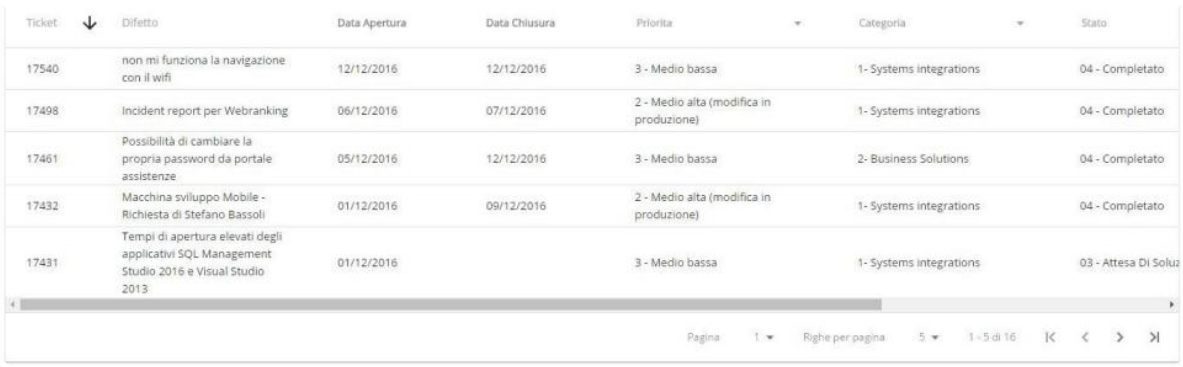


Cliccando sull'ultima icona del menù compaiono 3 ulteriori opzioni:



03 Come consultare le richieste inserite

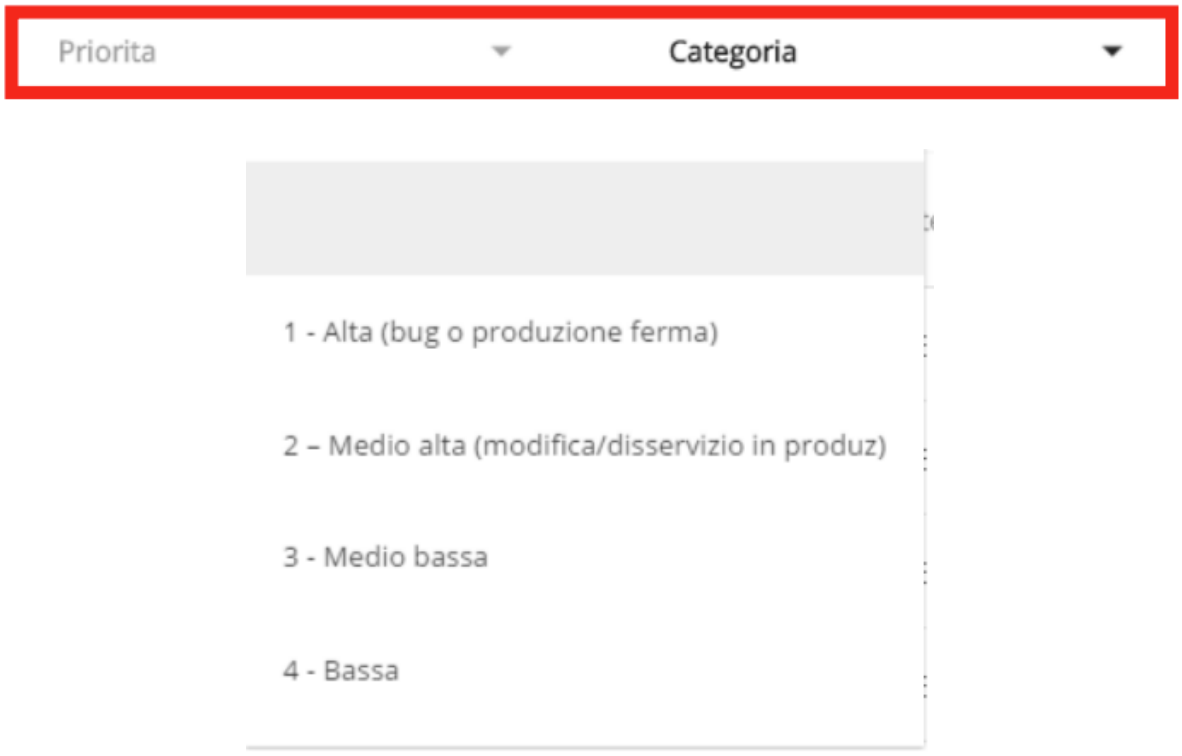
Nella tabella sotto il menù sono elencate le richieste di assistenza aperte in precedenza, con il loro stato attuale:



Ticket	Difetto	Data Apertura	Data Chiusura	Priorita	Categoria	Stato
17540	non mi funziona la navigazione con il wifi	12/12/2016	12/12/2016	3 - Medio bassa	1- Systems integrations	04 - Completato
17498	Incident report per Webranking	06/12/2016	07/12/2016	2 - Medio alta (modifica in produzione)	1- Systems integrations	04 - Completato
17461	Possibilità di cambiare la propria password da portale assistenze	05/12/2016	12/12/2016	3 - Medio bassa	2- Business Solutions	04 - Completato
17432	Macchina sviluppo Mobile - Richiesta di Stefano Bassoli	01/12/2016	09/12/2016	2 - Medio alta (modifica in produzione)	1- Systems integrations	04 - Completato
17431	Tempi di apertura elevati degli applicativi SQL Management Studio 2016 e Visual Studio 2013	01/12/2016		3 - Medio bassa	1- Systems integrations	03 - Attesa Di Soluz

Pagina 1 Righe per pagina 5 1 - 5 di 16

- Per scorrere le richieste usa i pulsanti di navigazione in fondo alla tabella: puoi scegliere quante righe visualizzare e spostarti tra le pagine
- Tutte le colonne sono ordinabili: basta cliccare sul titolo della colonna
- Cliccando sul titolo delle colonne **Priorità** e **Categoria** puoi applicare un filtro all'elenco



Esempio dei filtri sulla colonna Priorità

Per applicare filtri aggiuntivi clicca sull'apposita voce del menù:

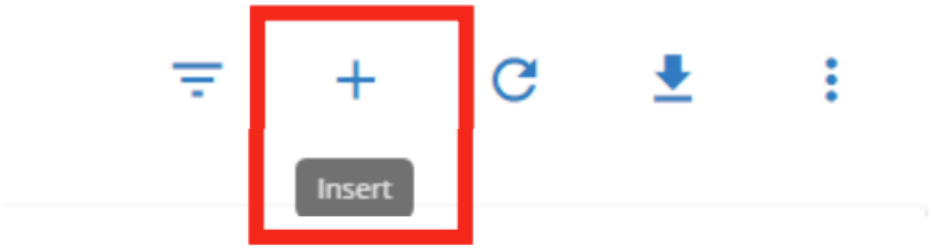


Puoi così ricercare le richieste in base alla data di apertura e di chiusura:

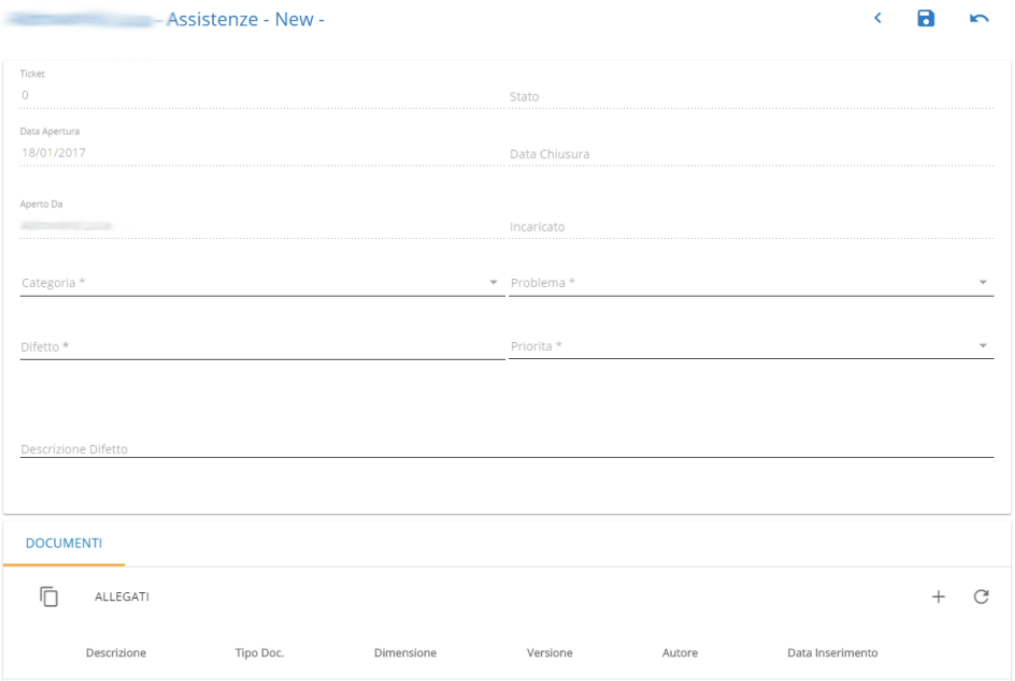


04 Come inserire una nuova richiesta

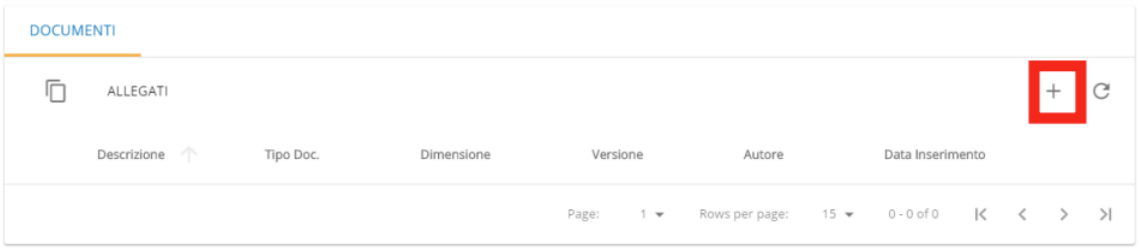
Per aprire una nuova richiesta di assistenza clicca sull'icona **+** nel menù.



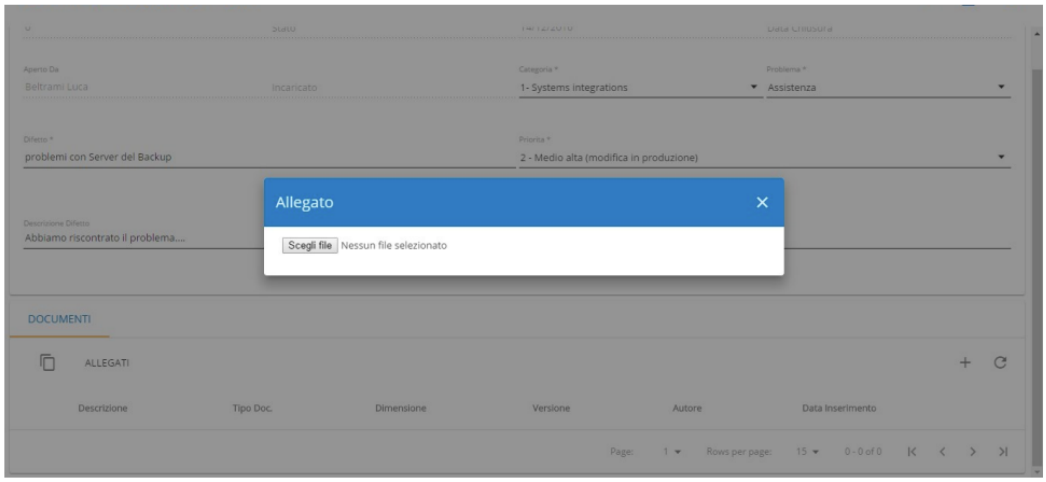
Si apre il form di apertura della richiesta, che si completa in pochi passaggi.



- I campi obbligatori sono contrassegnati dal simbolo *
- In fondo al form trovi la sezione dedicata ai documenti da allegare



Per aggiungere un allegato clicca sull'icona **+**.

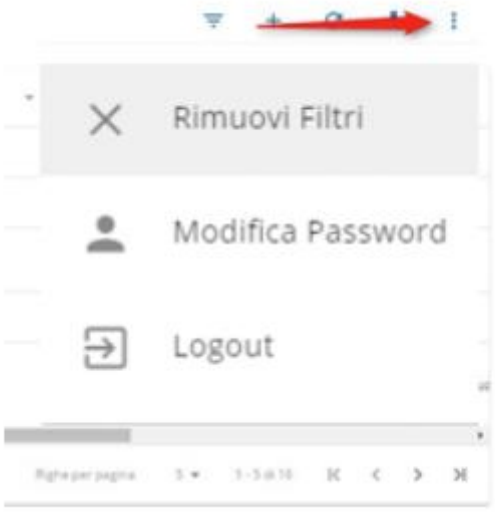


Per allegare uno o più file clicca su **"Sfoglia file"** oppure trascina il documento sulla pagina (drag and drop).

> Inserendo la richiesta su questo tool, tutto il team sistemistico di Errevi ne ha visione immediata.

05 Come modificare la propria password

Clicca sull'ultima icona del menù per visualizzare la voce **"Modifica Password"**.



Selezionando **"Modifica Password"** si apre la pagina per il cambio della password impostata.

