

# HelpDesk

*Manuale d'uso*

## Note legali

### **Copyright e Normativa applicabile.**

I contenuti del presente manuale, comprensivi di tutte le informazioni, dati, comunicazioni, disegni, grafica, immagini, sono di proprietà di SIXTEMA S.P.A., salvo diversa espressa indicazione, e sono tutelati ai sensi di legge e sono coperti da copyright di Sixtema SPA.

Tutti i contenuti pubblicati o presenti in questo manuale, sono protetti dalla normativa sulla Privacy (Dlgs. 30/6/2003, n. 196), dalla legge sul diritto d'Autore (Legge 22/4/1941, n. 633, come modificata dal Dlgs. 29/12/1992 n. 518, sulla Tutela giuridica del software, e successive modifiche) e dalle altre normative nazionali e internazionali in materia di tutela della proprietà intellettuale e industriale, loro modifiche e integrazioni.

SIXTEMA S.P.A., autorizza a prendere visione, fare copia, per uso esclusivamente finalizzato alla formazione degli addetti del Cliente nei limiti del contratto e della legge e non possono essere modificati o divulgati o distribuiti a terzi.

È vietata la registrazione, memorizzazione, moltiplicazione di copie, riproduzione, modifica anche parziale dei contenuti in qualsiasi forma e con qualsiasi mezzo (elettronico, meccanico, telematico, informatico), salvo preventiva e specifica autorizzazione scritta da parte di SIXTEMA S.P.A.

Qualora venga concessa la preventiva autorizzazione scritta alla riproduzione, è fatto comunque obbligo di citarne la fonte. Le informative in tema di diritto d'autore e di marchi, nonché le altre informative in tema di proprietà, relative ai documenti di SIXTEMA S.P.A non possono essere rimosse.

La riproduzione, la copia o la ridistribuzione per scopi commerciali è severamente vietata in assenza di espressa autorizzazione scritta di SIXTEMA S.P.A.

### **Tutela dei Marchi**

I marchi, nonché ogni altro segno distintivo, indicati e utilizzati nel presente sito sono di esclusiva titolarità di SIXTEMA S.P.A. Non è ammesso alcun uso di tali marchi o segni senza la preventiva autorizzazione scritta.

## Sommario

Note legali .....	1
Accesso .....	2
Pagina Principale .....	3
Creazione di una nuova richiesta di assistenza (ticket) .....	4
Visualizzare e monitorare i ticket aperti.....	5
Riaprire un ticket Chiuso.....	7
Rispondere ad un ticket Sospeso .....	8
Chiudere un ticket.....	9
Cronologia dei ticket.....	10
Filtrare e ordinare i ticket .....	11

## Accesso

Per accedere all'HelpDesk è necessario digitare l'indirizzo <https://hds.sixtemacloud.it/> ed inserire le proprie credenziali



The image shows a login page for Sixtema. At the top left is the Sixtema logo with the text 'SIXTEMA TINEXTA GROUP'. Below the logo is a header bar with the text 'Accesso all'applicazione Portale servizi SIXTEMA'. Underneath the header bar is the instruction 'Digita username, password per accedere all'applicazione'. There are two input fields: 'Username' and 'Password'. Below the password field is a blue link that says 'Cambia Password'. At the bottom right is a 'Login' button. At the bottom of the page is a footer with the text '© 2006-2019 Sixtema S.p.A. Tutti i diritti riservati.'

## Pagina Principale

Dalla schermata principale sarà possibile visualizzare tutti i ticket aperti e crearne di nuovi.

per navigare nell'applicativo utilizzare la barra di sinistra, contenente i seguenti link:

- **Crea Richiesta:** permette di creare una nuova richiesta di assistenza (ticket)
- **Correnti Clienti:** i ticket attualmente aperti
- **Chiusi Clienti:** ticket che sono stati gestiti e chiusi
- **Tutti Clienti:** tutte le richieste di assistenza

## Creazione di una nuova richiesta di assistenza (ticket)

Dopo aver fatto click su **Crea Richiesta**, si apre la pagina di inserimento

The screenshot shows the 'Crea Richiesta' form in the HelpDesk system. The form is titled 'Crea Richiesta' and includes the following fields and controls:

- Categorie:** A dropdown menu with the text 'Scegli una categoria ...'.
- Sotto Categorie:** A dropdown menu with the text 'Scegli una sotto categoria ...'.
- Titolo:** A text input field.
- Classificazione Ticket:** A dropdown menu with the text 'Richiesta supporto assistenza'.
- Descrizione:** A large text area for entering the ticket details.
- Contatto Telefonico:** A text input field.
- Aggiungi Allegati:** A button with a paperclip icon for adding attachments.
- Salva:** A button to save the request.
- Annulla:** A button to cancel the request.

Below the description field, there is a link: [Fare clic per informazioni della Guida sull'aggiunta di formattazione HTML.](#)

Vanno prima di tutto impostate la categoria e la sottocategoria

### Attenzione:

- 1- Affinché gli operatori del servizio clienti dell'area credito ricevano la segnalazione dell'avvenuta apertura del ticket è obbligatorio che nella categoria venga selezionata l'opzione Credito, pena la non presa in carico del ticket**
- 2- Sebbene in automatico la sottocategoria venga impostata a Credito, va obbligatoriamente selezionata una delle altre sottocategorie affinché il ticket arrivi ai responsabili dell'argomento, la non scelta di una delle 4 sottocategorie qui sotto indicate potrebbe rallentare la presa in carico del ticket;**

#### Selezionare:

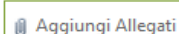
- **Sixtema Credito:** per tutte le richieste relative al gestionale (Pratiche, AUI, ARF, AML, soggetti, ecc...)
- **Vigilanza CR:** estrazione forme tecniche di input, base 3, base 4, segnalazioni CR
- **Modulo contabilità Credito:** integrazione con Pandora
- **Gestione Titoli**

Inserire titolo e descrizione estesa della problematica e scegliere dal menu a tendina la classificazione;

È possibile inserire un contatto telefonico, nel caso i nostri operatori lo ritengano necessario per la risoluzione provvederanno a mettersi in contatto;

Impostare la priorità (Alta, Normale, Bassa);

Se necessario aggiungere degli allegati lo si può fare utilizzando il bottone

 Aggiungi Allegati

Una volta ultimata la compilazione fare click sul tasto **Salva** in basso a destra.

A questo punto il ticket viene salvato tra i ticket correnti (**Correnti Clienti**) nel menu a sinistra e verrà preso in carico;

Quando un Ticket viene preso in carico, il sistema invia una mail all'autore informandolo che la sua richiesta è stata assegnata ad un tecnico dell'azienda;

Tra le richieste correnti verrà cambiato lo stato del ticket passando da "**Aperto**" ad "**Attivo**";

Alla chiusura del Ticket, il cliente riceverà una mail che puntualizzerà, eventualmente con degli allegati e/o delle note operative, l'avvenuta chiusura del ciclo della richiesta

## Visualizzare e monitorare i ticket aperti

Facendo click su **Correnti Clienti** si aprirà la lista con tutti i ticket non ancora chiusi;

HelpDesk

### Correnti Clienti

Ricerca per vecchio ID  Ricerca per nuovo ID

Trova un elemento

Old Request	ID	Titolo	Stato Problema	Categoria	Autore	Data/ora creazione	Assegnato a
Stato Problema : Attivo (17)							
	62570	- inserimento richiesta crif	Attivo	Credito		27/06/2019 12:59	Assegnato
	62571	- aggiunte moduli a b c	Attivo	Credito		27/06/2019 12:59	Assegnato
	62572	- Attivazione ARF	Attivo	Credito		27/06/2019 12:59	Assegnato
	62573	- Attivazione contabilizzazione	Attivo	Credito		27/06/2019 12:59	Assegnato
	62574	- errore inserimento filiale	Attivo	Credito		27/06/2019 12:59	Assegnato
	62576	- inserimento modulo verbale e INTEGRAZIONI, FLUSSI, INTERSCAMBIO	Attivo	Credito		27/06/2019 12:59	Assegnato
	62577	- modello verbale cda	Attivo	Credito		27/06/2019 12:59	Assegnato
	62578	- problema eliminazione garante	Attivo	Credito		27/06/2019 12:59	Assegnato
	62579	- PROBLEMI INSERIMENTO IMMOBILI	Attivo	Credito		27/06/2019 12:59	Assegnato
	62580	- PROBLEMI SCHEDA DI VALUTAZIONE INSERIMENTO DATI DI BILANCIO	Attivo	Credito		27/06/2019 12:59	Assegnato

È possibile filtrare e ordinare i ticket cliccando sulle intestazioni di ogni colonna;

Facendo click su uno dei ticket si aprirà la pagina di gestione;

HelpDesk - Sixtema

SFOGLIA VISUALIZZA

Riapri ticket Stampa ticket

Gestisci

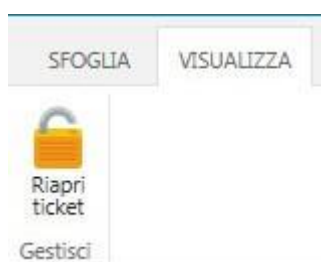
Storico

Crea Richiesta	ID	63490
Correnti Clienti	Titolo	Rendiconto finanziario indiretto
Chiusi Clienti	Categoria	Fiscale
Tutti Clienti	Sotto Categoria	Bilancio CEE
Portale dei servizi	Stato Problema	Risolto
FAQ Fatturazione Elettronica	Classificazione Ticket	Richiesta supporto assistenza
	Descrizione	<p><b>(09/07/2019):</b></p> <p>Ciao,</p> <p>abbiamo un problema su un bilancio esteso con rendiconto finanziario di Ancona.</p> <p>Ci succede questo: fatto il bilancio, entriamo in rendiconto; vengono presi dei valori ma al punto 1 non gli interessi passivi (messi a mano) e non l'utile e le imposte (che vengono esposte poi nel rendiconto da inviare). Il problema è proprio qui: nella visualizzazione dell'xbri (vedi allegato), il rendiconto è compilato con utile e imposte ma tali cifre non vengono sommate per il punto 1 e quindi NON passa la VALIDAZIONE.</p> <p>Sbagliamo a procedere?</p> <p>uff 210 - 210A8582 [REDACTED]</p> <p>Grazie</p> <p>Marco</p>



## Riaprire un ticket Chiuso.

Dal menu dei ticket chiusi (**Tutti clienti**) è possibile riaprire un ticket che era stato precedentemente chiuso. Occorre cliccare sul ticket e successivamente selezionare il tasto **“Riapri ticket”** in alto a sinistra.



A questo punto è possibile allegare file, modificare la Classificazione del Ticket, la Descrizione e il contatto telefonico

<b>Titolo</b>	Inserimento primo ticket
<b>Categoria</b>	Portale
<b>Sotto Categoria</b>	Richiesta supporto assistenza
<b>Classificazione Ticket</b>	Chissà se va
<b>Note di chiusura</b>	<i>Inserimento primo ticket in assoluto</i>
<b>Descrizione iniziale</b>	
<b>Descrizione</b>	
<b>Contatto Telefonico</b>	

La schermata, inoltre, mostrerà le precedenti note di chiusura e la descrizione iniziale del problema

Il Ticket viene aggiornato dopo aver cliccato il pulsante **“Salva”**, verrà messo in stato **“Riaperto”**

## Rispondere ad un ticket Sospeso

Dalla pagina **“Correnti”** o **“Tutte”** è possibile rispondere ad un Ticket in stato **“Sospeso”** cliccando sulla richiesta e poi su **“Rispondi Sospeso”**



La schermata presenta un riepilogo del ticket e la possibilità di compilare il campo Descrizione che verrà letto dai nostri tecnici quando verrà cliccato il tasto Salva. E' sempre possibile aggiungere degli allegati

<b>Titolo</b>	Prove con vari stati ticket
<b>Categorie</b>	DBA
<b>Sotto categorie</b>	Tesseramento
<b>Classificazione Ticket</b>	Richiesta supporto assistenza
<b>Descrizione precedente</b>	Sospendiamo il ticket
<b>Descrizione</b>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> </div>
<b>Contatto Telefonico</b>	Non é stato inserito alcun contatto telefonico
	<input type="button" value="Aggiungi Allegati"/>
	<input type="button" value="Sospendi"/> <input type="button" value="Indietro"/>

## Chiudere un ticket

E' possibile chiudere un ticket se non è stato già chiuso. In qualsiasi momento si può cliccare il tasto **"Chiudi ticket"**



Che aprirà questa schermata:

<b>Titolo</b>	Prove con vari stati ticket
<b>Stato Problema</b>	Chiuso
<b>Descrizione allo stato: Riaperto</b>	Scusate è solo una prova del nuovo HelpDesk Ciao dile
<b>Note Esterne</b>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> </div>
<b>Categorie</b>	DBA
<b>Data Assegnazione</b>	09/09/2015 16:35:00
<b>Data Chiusura</b>	10/09/2015 09:53:21
	<input type="button" value="Aggiungi Allegati"/>
	<input type="button" value="Chiudi"/> <input type="button" value="Indietro"/>

Si Visualizza un riassunto del ticket, in particolare il campo *Descrizione allo stato: Riaperto* mostra la descrizione del ticket nel momento in cui è stato Riaperto.

Se una richiesta non è stata mai Riaperta, allora la descrizione riassuntiva sarà relativa allo stato Aperto, o in ogni caso, alla prima disponibile in ordine cronologico.

Per poter chiudere un ticket è obbligatorio compilare la form delle Note Esterne per indicare le ragioni per cu si chiude un ticket.

Al click del tasto Chiudi, i tecnici dell'azienda verranno informati che il ticket è stato chiuso.

## Cronologia dei ticket

HelpDesk rende visibile la cronologia del Ticket.

In particolare vengono registrate le variazioni al campo Descrizione e alle Note Esterne che vengono visualizzate dalla più recente alla più vecchia

Titolo	Prove con vari stati ticket
Categoria	DBA
Sotto Categoria	Tesseramento
Stato Problema	Sospeso
Classificazione Ticket	Richiesta supporto assistenza
Descrizione	<p><b>(09/09/2015 23:04):</b> Sospendiamo il ticket</p> <p><b>(09/09/2015 16:47):</b> Lo debbo riaprire Ciao</p> <p><b>(09/09/2015 16:46):</b> Scusate è solo una prova del nuovo HelpDesk Ciao dile</p> <p><b>(09/09/2015 16:37):</b> Scusate è solo una prova del nuovo HelpDesk Ciao dile</p> <p><b>(09/09/2015 16:35):</b> Di cosa hai bisogno</p> <p><b>(09/09/2015 16:33):</b> Prove con vari stati ticket</p>

## Filtrare e ordinare i ticket

Per agevolare la ricerca di un ticket è possibile dalle pagine Correnti, Tutti e Chiusi è possibile operare dei filtri sui campi che vengono visualizzati (Titolo, Categoria, Autore etc) scegliendo il campo di ricerca e selezionando il dato di interesse



In questo modo verranno visualizzati tutti i ticket creati dall'utente tp\_rn000