

HELP DESK

Manuale d'uso

majorbitinnovation.com

Introduzione

Ti diamo il benvenuto nel sistema di Help Desk di Major Bit Innovation. La nostra nuova piattaforma di supporto è stata sviluppata per migliorare la gestione delle lavorazioni e per fornire un supporto efficiente e organizzato: potrai monitorare le tue richieste attraverso un sistema di ticketing centralizzato.

Accesso e credenziali

URL della piattaforma: www.majorbitinnovation.com/helpdesk

Nome utente: fornito via email

Password: fornita via email

Se desideri cambiare la password, contatta il supporto a support@majorbitinnovation.com

Ticket

Ogni ticket aperto corrisponde ad una specifica lavorazione. Tutte le eventuali modifiche relative alla lavorazione in corso dovranno essere notificate all'interno dello stesso ticket.

Creazione di un ticket:

1. Accedi alla piattaforma.
2. Inserisci le tue credenziali di accesso.
3. Clicca sul pulsante "nuovo ticket" per aprire il modulo di creazione.
4. Compila i campi richiesti: titolo, descrizione, dipartimento, ovvero l'area di lavoro (verrà inviato direttamente al responsabile del dipartimento selezionato) e priorità.
5. Clicca su "invia" per creare il ticket.

Gestione di un ticket:

- Ogni volta che il ticket viene aggiornato riceverai una notifica via email.
- Nella sezione “I miei ticket” puoi visualizzare tutti i ticket inseriti, utilizzare i filtri per ordinarli in base allo stato (aperto, chiuso, in attesa, risposto), la priorità o la data di creazione.
- Se desideri aggiornare o rispondere ad un ticket clicca sul suo titolo per accedere allo storico.

Priorità

A ciascun ticket puoi assegnare un livello di priorità:

- **Bassa:** presa in carico entro 4/5 gg lavorativi.
- **Alta:** presa in carico entro 2 gg lavorativi.
- **Emergenza:** presa in carico entro la giornata lavorativa.

NB: I tempi di lavorazione vanno concordati di volta in volta con il referente del ticket.

Stato dei ticket

Durante le fasi della lavorazione, ad ogni ticket viene associato il corrispondente stato:

- **Aperto:** il ticket è stato creato e deve essere preso in carico da un referente.
- **In Attesa:** il ticket è in attesa di azioni (risposta o chiusura).
- **Lavorazione in corso:** il ticket è stato preso in carico.
- **Risposto:** è stata fornita una risposta al ticket da parte del referente.
- **Chiuso:** il ticket è stato risolto e chiuso.

FAQ

Come posso recuperare la mia password?

Se hai dimenticato la tua password, inviaci un'email a support@majorbitinnovation.com

Come posso cambiare la mia password?

Al momento, per cambiare la password, devi contattarci. Provvederemo a reimpostarla e a inviarti una nuova.

Posso allegare file ai miei ticket?

Sì, puoi allegare file (dimensione massima 10Mb) direttamente nel ticket nella sezione "Allegati".

Come posso vedere lo stato del mio ticket?

Accedi alla sezione "I miei ticket" per scoprire lo stato attuale del tuo ticket.

Chi può vedere i miei ticket?

Solo tu, o chi possiede i tuoi dati di accesso, e il referente della lavorazione potete vedere e aggiornare i ticket.

Posso selezionare un dipartimento specifico per il mio ticket?

Sì, durante la creazione del ticket, devi selezionare il dipartimento appropriato dal menu a tendina. Non è possibile selezionare un referente specifico.

Riceverò notifiche per gli aggiornamenti dei ticket?

Sì, riceverai notifiche via email per ogni aggiornamento sul tuo ticket.

Posso chiudere un ticket?

Sì, puoi chiudere un ticket se la lavorazione è stata completata o il ticket è stato aperto per errore.

Posso cancellare un ticket?

No, gli utenti non possono cancellare i ticket.

Posso cambiare il referente del ticket?

No, non puoi cambiare il referente del ticket. Se è necessario trasferire il ticket a un altro dipartimento, è l'amministrazione a gestire questo processo.

Posso lasciare commenti sui ticket?

Se hai informazioni utili alla lavorazione puoi aggiungere una nuova risposta al ticket.

Posso accedere con lo stesso utente da più dispositivi contemporaneamente?

Sì, è possibile accedere con lo stesso utente da più dispositivi contemporaneamente.