

OGGETTO: HELP DESK 2.0 – specifiche per l'utilizzo del nuovo servizio (rev.01)**✓ PRESENTAZIONE SERVIZIO HELP DESK 2.0**

Nell'ottica di migliorare ulteriormente il servizio offerto a tutti i nostri Clienti, abbiamo apportato importanti novità nella gestione dei servizi di assistenza e supporto. Base di questo intervento è il nuovo portale web aziendale (www.edigest.it), realizzato grazie alla tecnologia offerta dallo strumento di gestione integrata aziendale di Zucchetti: INFINITY PROJECT.

Questa piattaforma gestionale ad estesa copertura applicativa, ci ha permesso di introdurre nella nostra organizzazione una nuova gestione CRM (Customer Relationship Management), con particolare riferimento a tutte le attività Post Sales dedicate all'erogazione dei servizi di assistenza previsti dagli Accordi di Manutenzione Software e dai Contratti di Assistenza Sistemistica.

✓ ATTIVAZIONE SERVIZIO HELP DESK 2.0

Il nuovo sistema di erogazione dei servizi di assistenza **HELP DESK 2.0** verrà attivato secondo il seguente programma:

lunedì 02 gennaio 2012: a partire da questa data verrà attivato il sistema **HELP DESK 2.0**, che funzionerà parallelamente agli attuali sistemi di richiesta intervento a mezzo mail.

mercoledì 01 febbraio 2012: a partire da questa data verranno completamente dismesse le attuali caselle mail dedicate all'assistenza (hotline@edigest.it e hardware@edigest.it) ed il numero telefonico a pagamento per i clienti senza Accordo di Manutenzione Sistemistica; il nuovo sistema **HELP DESK** sarà l'unico strumento di inoltro delle richieste, oltre alle tradizionali linee telefoniche HOT LINE.

✓ RIEPILOGO CONTENUTI

pag. 2	Accesso al Servizio HELP DESK 2.0
pag. 3	Servizi per i Clienti EDIGEST in assistenza Software e Sistemistica
pag. 6	Servizi per i Clienti EDIGEST in sola assistenza Software
pag. 8	Servizi per i Clienti EDIGEST in sola assistenza Sistemistica
pag. 10	Note Generali

✓ **ACCESSO AL SERVIZIO HELP DESK 2.0**

Dalla home page del nuovo portale EDIGEST è sufficiente cliccare sull'icona **Assistenza** posta sulla barra delle voci di menù



Accesso HELP DESK – AREA RISERVATA

Una volta cliccato, verrete rimandati alla pagina di accesso ai servizi **HELP DESK 2.0**, compresi i servizi di **LOGIN** e **RECUPERO CREDENZIALI**:

1. **accesso al servizio HELP DESK 2.0:** attraverso login e password, che Vi sono stati comunicati contestualmente alla stipula dell'Accordo di Manutenzione Prodotti Software e/o del Contratto di Assistenza Sistemistica, potrete accedere al portale per inoltrare la richiesta di assistenza.
2. **servizio di recupero login e password:** permetterà agli utenti sprovvisti di questi dati (indispensabili per l'accesso al servizio) di recuperarli in modo immediato ed autonomo

Cliccando alla voce recupero dati login si visualizzerà una maschera di richiesta dati:

- a) partita IVA dell'azienda
- b) nome dell'operatore cliente che esegue la richiesta

a seguito dell'invio di queste informazioni, il sistema automatico di EDIGEST, verificati i dati del cliente ed il suo diritto ad usufruire del servizio di assistenza (regolare stipula di un contratto annuale di manutenzione), provvederà ad inviare, all'indirizzo mail indicato dal cliente (quale recapito delle comunicazioni amministrative) le credenziali di accesso al portale.

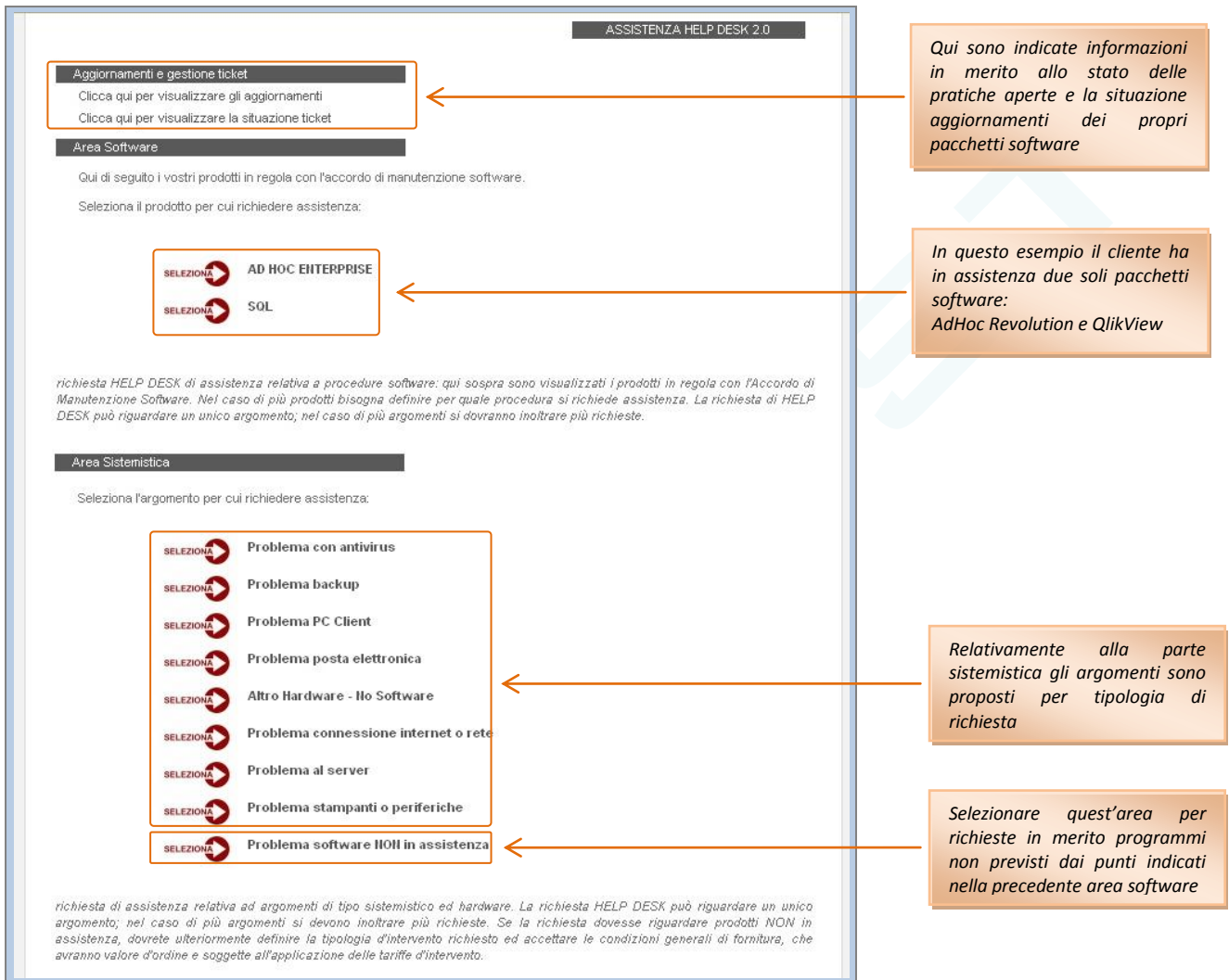
Accesso con login e password: potete trovarlo anche all'interno di uno qualsiasi dei contenuti del portale EDIGEST, nella finestra posizionata sempre in basso a dx

Recupero delle credenziali di accesso al servizio

Area link per il download dei software di teleassistenza (da scaricare su indicazione del nostro servizio tecnico) e per la visione documentazione relativa ai servizi offerti

✓ SERVIZI PER CLIENTI IN ASSISTENZA SOFTWARE E SISTEMISTICA

Restando invariato il servizio offerto attraverso la linea telefonica dedicata **HOT LINE**, di seguito le novità del nuovo servizio **HELP DESK**:



ASSISTENZA HELP DESK 2.0

Aggiornamenti e gestione ticket
 Clicca qui per visualizzare gli aggiornamenti
 Clicca qui per visualizzare la situazione ticket

Area Software
 Qui di seguito i vostri prodotti in regola con l'accordo di manutenzione software.
 Seleziona il prodotto per cui richiedere assistenza:

SELEZIONA **AD HOC ENTERPRISE**
 SELEZIONA **SOL**

richiesta HELP DESK di assistenza relativa a procedure software: qui sopra sono visualizzati i prodotti in regola con l'Accordo di Manutenzione Software. Nel caso di più prodotti bisogna definire per quale procedura si richiede assistenza. La richiesta di HELP DESK può riguardare un unico argomento; nel caso di più argomenti si dovranno inoltrare più richieste.

Area Sistemistica
 Seleziona l'argomento per cui richiedere assistenza:

SELEZIONA **Problema con antivirus**
 SELEZIONA **Problema backup**
 SELEZIONA **Problema PC Client**
 SELEZIONA **Problema posta elettronica**
 SELEZIONA **Altro Hardware - No Software**
 SELEZIONA **Problema connessione internet o rete**
 SELEZIONA **Problema al server**
 SELEZIONA **Problema stampanti o periferiche**
 SELEZIONA **Problema software NON in assistenza**

richiesta di assistenza relativa ad argomenti di tipo sistemistico ed hardware. La richiesta HELP DESK può riguardare un unico argomento; nel caso di più argomenti si devono inoltrare più richieste. Se la richiesta dovesse riguardare prodotti NON in assistenza, dovrete ulteriormente definire la tipologia d'intervento richiesto ed accettare le condizioni generali di fornitura, che avranno valore d'ordine e soggette all'applicazione delle tariffe d'intervento.

Qui sono indicate informazioni in merito allo stato delle pratiche aperte e la situazione aggiornamenti dei propri pacchetti software

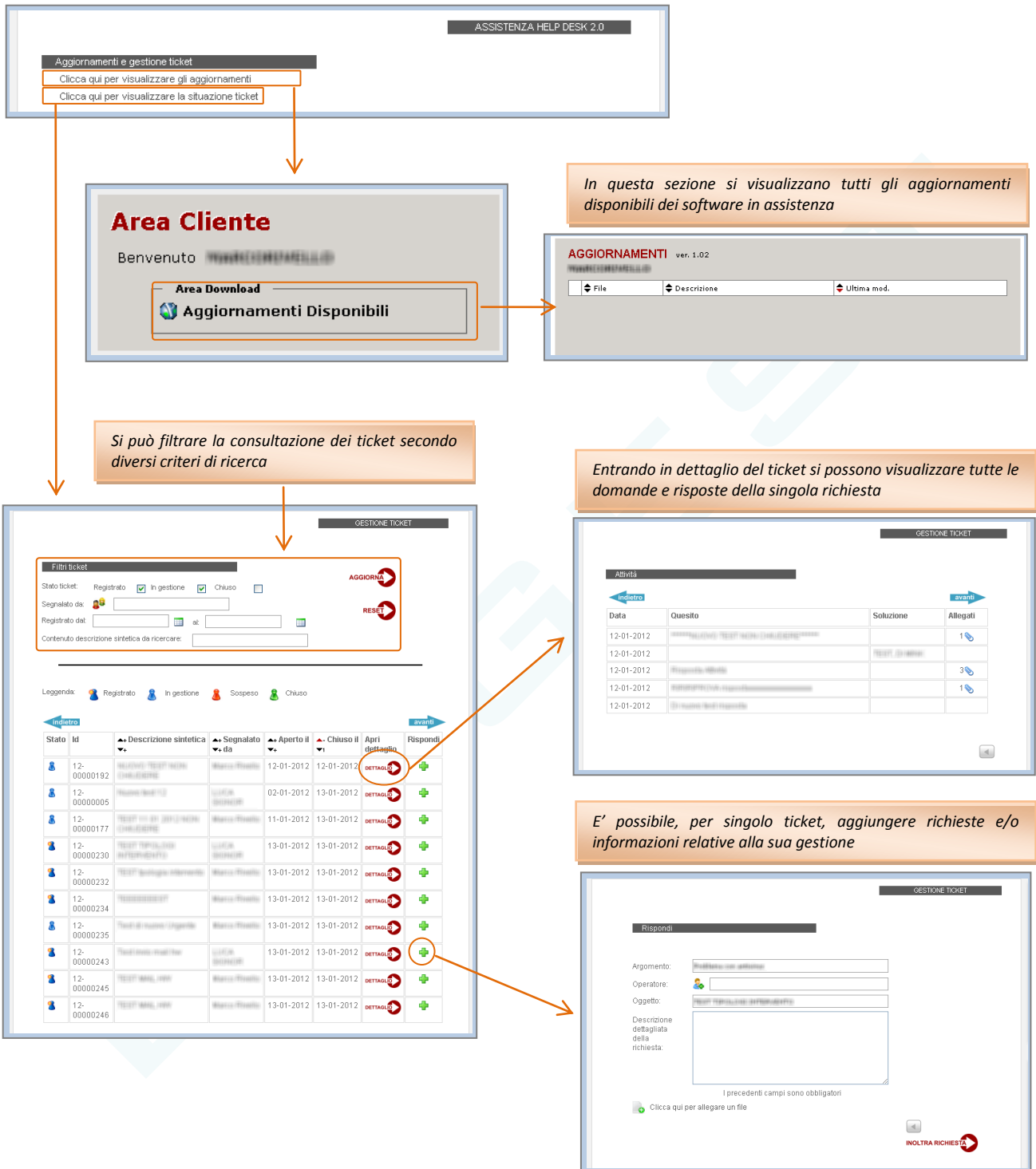
In questo esempio il cliente ha in assistenza due soli pacchetti software: AdHoc Revolution e QlikView

Relativamente alla parte sistemistica gli argomenti sono proposti per tipologia di richiesta

Selezionare quest'area per richieste in merito programmi non previsti dai punti indicati nella precedente area software

- definizione del tipo di assistenza richiesta:** effettuato l'accesso all'area riservata, l'operatore/cliente dovrà definire la tipologia di assistenza richiesta:
 - AREA SOFTWARE** – richiesta di assistenza relativa alle procedure in uso: la maschera visualizzata riporterà i software in regola con l'Accordo di Manutenzione Software; nel caso di più prodotti l'utente/cliente provvederà a definire per quale procedura richiede assistenza
 - AREA SISTEMISTICA** – richieste di assistenza di tipo sistemistico, hardware ed a tutti gli argomenti software non in assistenza; anche in questo menù si dovrà selezionare per quale argomento si richiede l'intervento

2. **aggiornamenti e gestione ticket:** questa voce di menù contiene due utility dedicate a:
- a) situazione aggiornamenti dei software installati ed in regola con l'Accordo di Manutenzione Software
 - b) stato delle richieste di assistenza (ticket)



3. **specifiche della richiesta:** per entrambe le aree (Software e Sistemistica), l'operatore/cliente dovrà completare la richiesta con una breve ma esaustiva descrizione libera del motivo della segnalazione

Area e Argomento
 questi campi vengono precompilati dal sistema a seguito delle scelte iniziali sul motivo di richiesta di assistenza

Operatore
 è obbligatorio definire quale operatore inoltra la richiesta; si consiglia di accedere direttamente al nostro archivio dati per visualizzare l'elenco operatori registrati.

Descrizione dettagliata
 Vi invitiamo a fornire informazioni dettagliate in merito alla richiesta: la mancata o non esaustiva compilazione di questo campo potrebbe comportare tempi più lunghi di gestione e risposta

Nome riferimento	Indirizzo email	Telefono	Cellulare
Manuel Pizzetti	manuel.pizzetti@edigest.it		
LUCA DELLA SQUATINA			
Luca Spina			
Stefano Zan			
Lazzaris Daniel			
Stefano De Zan			
Marco Biondi	marco.biondi@edigest.it	000000000000	

Contatto registrato
 è possibile in fase di richiesta procedere con la scelta tra gli operatori precedentemente registrati nel nostro database

Nuovo contatto
 è possibile in fase di richiesta procedere con la registrazione di un nuovo operatore o variare le info precedentemente registrate

Inoltrata la richiesta, il cliente riceverà una mail di avvenuta presa in carico della segnalazione.

✓ **SERVIZI PER CLIENTI IN SOLA ASSISTENZA SOFTWARE**

Restando invariata l'operatività dell'Area Software, il Cliente che desideri inoltrare una richiesta in merito ad argomenti di tipo Sistemistico (ma che non ha stipulato il relativo Contratto) o relativi a procedure software non in assistenza, dovrà per prima cosa scegliere l'argomento della richiesta:

Area Sistemistica

Seleziona l'argomento per cui richiedere assistenza:

- SELEZIONA ➤ **Problema con antivirus**
- SELEZIONA ➤ **Problema backup**
- SELEZIONA ➤ **Problema PC Client**
- SELEZIONA ➤ **Problema posta elettronica**
- SELEZIONA ➤ **Altro Hardware - No Software**
- SELEZIONA ➤ **Problema connessione internet o rete**
- SELEZIONA ➤ **Problema al server**
- SELEZIONA ➤ **Problema stampanti o periferiche**
- SELEZIONA ➤ **Problema software NON in assistenza**

Relativamente alla parte sistemistica gli argomenti sono proposti per tipologia di richiesta

Selezionare quest'area per richieste in merito ad argomenti software non previsti dal relativo contratto

e quindi definire nella maschera proposta dal sistema una fra le 3 diverse tipologie di presa in carico della richiesta

ASSISTENZA HELP DESK 2.0

selezionate la tipologia d'intervento richiesta: verrete rimandati alla pagina di conferma d'ordine, completa delle condizioni generali di fornitura, che dovrete confermare per rendere operativa la vostra richiesta

Tipologia Intervento Sistemistico

NORMALE ➤

- tempi d'intervento: la presa in carico della segnalazione avverrà in tempi definiti da EDIGEST, entro un massimo di 36 ore lavorative dalla richiesta, indipendentemente dalla gravità del problema.
- diritto d'urgenza: NON PREVISTO
- assistenza remota: NON PREVISTA
- HELP VOICE: linea a pagamento

CELERE ➤

- tempi d'intervento: la presa in carico della segnalazione avverrà in tempi definiti da EDIGEST, entro un massimo di 24 ore lavorative dalla richiesta, indipendentemente dalla gravità del problema.
- diritto d'urgenza: € 25,00 + IVA
- assistenza remota: NON PREVISTA
- HELP VOICE: linea a pagamento

URGENTE ➤

- tempi d'intervento: la presa in carico della segnalazione avverrà in tempi definiti da EDIGEST, entro un massimo di 12 ore lavorative dalla richiesta, indipendentemente dalla gravità del problema.
- diritto d'urgenza: € 75,00 + IVA
- assistenza remota: DISPONIBILE
- HELP VOICE: linea a pagamento

Indipendentemente dalla scelta effettuata, specifichiamo che la richiesta proveniente da un Cliente senza regolare Contratto di Manutenzione Sistemistica verrà gestita in un tempo massimo definito dalle singole specifiche; i tempi necessari per la chiusura della richiesta dipenderanno dal particolare problema in questione

ASSISTENZA HELP DESK 2.0

Azienda: **WAPCORNELLO**

Area selezionata: Area Sistemistica

Argomento:

Tipologia d'intervento: Urgente

Completa la richiesta:

Operatore: **Marco Rinaldi**

Oggetto: max: 60 caratteri

Descrizione dettagliata della richiesta:

I precedenti campi sono obbligatori

Clicca qui per allegare un file

1 - MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO:

a) HELP DESK: a seguito della conferma della conferma d'intervento, il personale EDIGEST provvederà a contattare telefonicamente il cliente per la gestione della pratica, ai costi previsti dalla tipologia di intervento richiesto.

b) HELP VOICE: il cliente può fare richiesta di assistenza tramite telefonata a numero dedicato con addebito del tempo utile alla gestione della pratica, secondo quanto indicato al punto 2

2 - TIPOLOGIA D'INTERVENTO:

Come per quanto indicato a pag. 4, compilare i campi non predefiniti dal sistema

Definita la tipologia d'intervento, per inoltrare la richiesta è necessario da parte del Cliente l'accettazione delle condizioni generali di fornitura proposte dal sistema, che avranno valore d'ordine e soggette all'applicazione delle tariffe d'intervento (diritto fisso di risposta + costi d'intervento)

Allega file (max 3) Chiudi

E' possibile allegare al massimo 3 file alla richiesta di assistenza.

Filename	Size	Status
manuale HELP DESK.pdf	968 KB	0%

Add files Start upload 968 KB 0%

In caso di necessità è possibile allegare un numero massimo di 3 file relativi all'argomento oggetto della richiesta di assistenza

Completata ed inoltrata la richiesta, il cliente riceverà una mail di conferma d'ordine.

✓ **SERVIZI PER CLIENTI IN SOLA ASSISTENZA SISTEMISTICA**

Nel caso in cui il cliente abbia in essere il solo Contratto di Assistenza Sistemistica, l’HELP DESK riporterà la sola maschera di input dati relativa all’AREA SISTEMISTICA.

ASSISTENZA HELP DESK 2.0

Aggiornamenti e gestione ticket
 Clicca qui per visualizzare gli aggiornamenti
 Clicca qui per visualizzare la situazione ticket

Area Software
 Qui di seguito i vostri prodotti in regola con l'accordo di manutenzione software.
 Seleziona il prodotto per cui richiedere assistenza.
Non risultano pacchetti in assistenza.

richiesta HELP DESK di assistenza relativa a procedure software: qui sopra sono visualizzati i prodotti in regola con l'Accordo di Manutenzione Software. Nel caso di più prodotti bisogna definire per quale procedura si richiede assistenza. La richiesta di HELP DESK può riguardare un unico argomento; nel caso di più argomenti si dovranno inoltrare più richieste.

Area Sistemistica
 Seleziona l'argomento per cui richiedere assistenza:

- SELEZIONA ► Problema con antivirus
- SELEZIONA ► Problema backup
- SELEZIONA ► Problema PC Client
- SELEZIONA ► Problema posta elettronica
- SELEZIONA ► Altro Hardware - No Software
- SELEZIONA ► Problema connessione internet o rete
- SELEZIONA ► Problema al server
- SELEZIONA ► Problema stampanti o periferiche

richiesta di assistenza relativa ad argomenti di tipo sistemistico ed hardware. La richiesta HELP DESK può riguardare un unico argomento; nel caso di più argomenti si devono inoltrare più richieste. Se la richiesta dovesse riguardare prodotti NON in assistenza, dovrete ulteriormente definire la tipologia d'intervento richiesto ed accettare le condizioni generali di fornitura, che avranno valore d'ordine e soggette all'applicazione delle tariffe d'intervento.

L'Area Software risulterà inattiva e non selezionabile

Relativamente alla parte sistemistica gli argomenti sono proposti per tipologia di richiesta

In questo caso il cliente ha diritto ad usufruire dei servizi offerti dal Contratto di Manutenzione Sistemistica, che prevede quale standard l’urgenza d’intervento, senza alcun costo aggiuntivo. Quindi, a seguito della scelta in merito all’argomento d’interesse, il Cliente dovrà limitarsi a specificare tutte le informazioni previste dalla maschera sottoriportata e già descritta a pag. 4 del presente documento.

ASSISTENZA HELP DESK 2.0

Azienda: **EDIGEST S.p.A.**

Area selezionata: Area Sistemistica

Argomento:

Completa la richiesta:

Operatore:

Oggetto: max 60 caratteri

Descrizione dettagliata della richiesta:

I precedenti campi sono obbligatori

1 - MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO:

a)HELP DESK: a seguito della conferma della conferma d'intervento, il personale EDIGEST provvederà a contattare telefonicamente il cliente per la gestione della pratica, secondo quanto previsto dal Contratto di Manutenzione Sistemistica.

b)HELP VOICE: il cliente può usufruire gratuitamente del servizio tramite telefonata a numero dedicato, secondo quanto previsto dal Contratto di Manutenzione Sistemistica.

2.INTERVENTO IN ASSISTENZA:

Tipologia intervento

la tipologia d'intervento, per i clienti in assistenza sistemistica, è sempre di tipo **URGENTE**, quindi non viene riportata alcuna indicazione in merito (come invece si verifica nel caso descritto a pag. 6)

E' sempre possibile allegare file per completare la richiesta di assistenza (come descritto a pag. 7)

Inoltrata la richiesta, il cliente riceverà una mail di avvenuta presa in carico della segnalazione.

✓ HELP DESK - NOTE GENERALI

1. Per tutte le aree HELP DESK, ogni richiesta potrà riguardare un singolo argomento; nel caso esistesse la necessità di richiedere assistenza per più motivi sarà necessario inoltrare più richieste.
2. Per una più celere ed accurata gestione della pratica da parte del nostro staff tecnico, la descrizione libera aggiuntiva presente in tutte le richieste, dovrà riportare in modo esaustivo l'argomento della richiesta; in caso di informazioni generiche (es: "*richiamare con urgenza*") potrebbe verificarsi un ritardo nella risposta, in quanto verrà data precedenza alle segnalazioni complete di informazioni.
3. Tutte le richieste inoltrate da parte di clienti NON in assistenza verranno gestite dal competente ufficio tecnico EDIGEST nel più breve tempo possibile, dando priorità alle segnalazioni inoltrate da clienti con regolare Accordo di Manutenzione Software e/o Contratto di Manutenzione Sistemistica; viene comunque garantita la gestione della pratica nei tempi massimi della tipologia d'intervento scelta.
4. A seguito della messa in funzione del nuovo servizio, Vi informiamo che le attuali caselle di posta hotline@edigest.it e hardware@edigest.it verranno dismesse e non più monitorate dal personale tecnico; quindi qualsiasi richiesta inoltrata in tale modo non verrà registrata nel nostro database e conseguentemente non gestita.
5. In mancanza del collegamento internet, la richiesta di assistenza potrà essere inoltrata a mezzo fax con specifico documento, da richiedere telefonicamente al momento della necessità.