

Effettuare una richiesta di assistenza Helpdesk

Informativa modulo di assistenza Padigitale Adriatica

Questa guida descrive in pochi semplici passi come effettuare una richiesta di assistenza tramite il nuovo modulo helpdesk, messo a disposizione dei clienti. Inoltre, illustra le principali funzionalità e novità introdotte, volte a migliorare la gestione delle richieste in modo più trasparente ed efficiente tra gli operatori dell'helpdesk e i clienti.

Richiesta di Assistenza Helpdesk tramite sito web

Passaggi:

- Recati sul sito <https://www.padigitale-adriatica.it>
- Vai sul menu a tendina "Assistenza"
- **Clicca** su "Helpdesk"

Clicca su Helpdesk per accedere alla pagina



Il nuovo modulo assistenza Helpdesk

Se possiedi già un **codice ticket** clicca qui

Assistenza Helpdesk

Per ricevere l'assistenza di un tecnico specializzato richiedendo una sessione remota, chiamandoci al numero di telefono indicato o compilando il form sottostante.



Ho un Codice Ticket

Verifica il tuo ticket



Assistenza Telefonica

+39 0874 1835001

Puoi sempre contattarci **telefonicamente** al numero indicato.

Inserisci i tuoi dati (nome, cognome, email) e l'area di per cui richiedi assistenza

Nome e Cognome *

Email *

Telefono

Area *

Scegli e verifica l'Ente di appartenenza *
Es: Regione XXX, Comune di XXX, Agenzia XXX

Titolo *

Immagine, Testo, Documento
 Nessun file selezionato.
formati accettati (jpg, png, pdf, docx, txt, csv)

Motivo per cui richiedi assistenza *

Spiegaci il problema eventualmente allegando uno file della problematica

+ CREA TICKET

Inserisci il tuo Ente o Azienda di appartenenza e clicca su verifica

E' importante che l'ente di appartenenza sia **verificato** prima di procedere

Scegli e verifica l'Ente di appartenenza *

COMUNE DI CAMPOBASSO

Verificato!

Se in presenza di più enti **indicare** quello corretto **dall'elenco**

Scegli e verifica l'Ente di appartenenza *

Termoli

VERIFICA

Seleziona uno dei seguenti enti

- CUC COMUNE DI TERMOLI
- COMUNE DI TERMOLI

In presenza di più enti/azienda **seleziona** uno dall'elenco

GRAZIE PER AVERCI CONTATTATO!

Grazie per aver contattato la nostra azienda, di seguito il tuo codice univoco per seguire l'andamento del ticket e gestire la tua richiesta di assistenza. Una mail di riepilogo ti è stata mandata all'indirizzo indicato. Un Operatore gestirà la tua problematica e sarai aggiornato sullo stato di avanzamento via mail o accedendo alla sezione privata del ticket inserendo il codice indicato di seguito.

Clicca sul Codice TICKET per verificare lo stato:

27-2024-7G3DWI

Il tuo **CODICE TICKET** generato dal programma ti aiuterà a seguire l'andamento della tua richiesta.

Hai già un codice ticket di assistenza?

Inserisci il codice che ti è stato assegnato quando hai creato il ticket. **Clicca** su VERIFICA e ENTRA

Codice di esempio: 24-2024-E2QZ9Q

Inserisci il tuo codice Ticket

Inserisci il codice ticket che ti abbiamo fornito alla creazione della tua richiesta di assistenza, su questa pagina o via mail, potrai verificare lo stato del tuo ticket e inviarti altre informazioni.

Inserisci qui il tuo codice ticket

VERIFICA e ENTRA →

?

Devi effettuare una nuova richiesta di assistenza?

← Indietro

Numero ticket

Stato del ticket

Ticket 24-2024-E2QZ9Q

IN LAVORAZIONE

Puoi rispondere a una richiesta di assistenza o mandarci un sollecito giornaliero.

N° 24/2024 - Problema SUAP
COMUNE DI TERMOLI

06/09/2024 16:09:49

Operatore
Ticket preso a carico e in lavorazione.
06/09/2024 16:09:53

Operatore
[redacted]
06/09/2024 16:09:54

Sara Bianchi
06/09/2024 16:09:49

Sara Bianchi
Ok ecco il file
FILE: prova.png
06/09/2024 17:09:02

Nuovo messaggio

Scrivi un nuovo messaggio sul ticket

Sollecita la risoluzione del ticket

Interazioni sul ticket

Tutte le interazioni sul ticket tra il cliente e operatore.

Interagisci con l'operatore sul ticket di assistenza

The screenshot displays a user interface for managing a support ticket. At the top left, the ticket ID is 'Ticket 24-2024-E2QZ9Q'. The main content area shows the ticket details: 'N° 24/2024 - Problema SUAP COMUNE DI TERMOLI'. Below this is a grid of icons representing various services. A central window titled 'Aggiungi Messaggio' (Add Message) is open, featuring a rich text editor with bold, italic, strikethrough, and underline options, and a text input field. Below the input field, there is a file selection section with a 'Scegli file' button and the text 'Nessun file selezionato' and 'formati accettati (jpg,png,pdf,docx,bt,txt,svg)'. A green 'INVIA >' button is at the bottom of the message window. To the right, a call log shows a call from 'Sara Bianchi' on '06/09/2024 16:09:49'. A callout box with a blue arrow pointing to the message input field contains the text: 'Messaggi sul ticket Interagisci con il ticket dialogando con l'operatore e eventualmente allega un'immagine o un documento per spiegarci la problematica.'