

Guida per aprire un ticket sulla piattaforma web

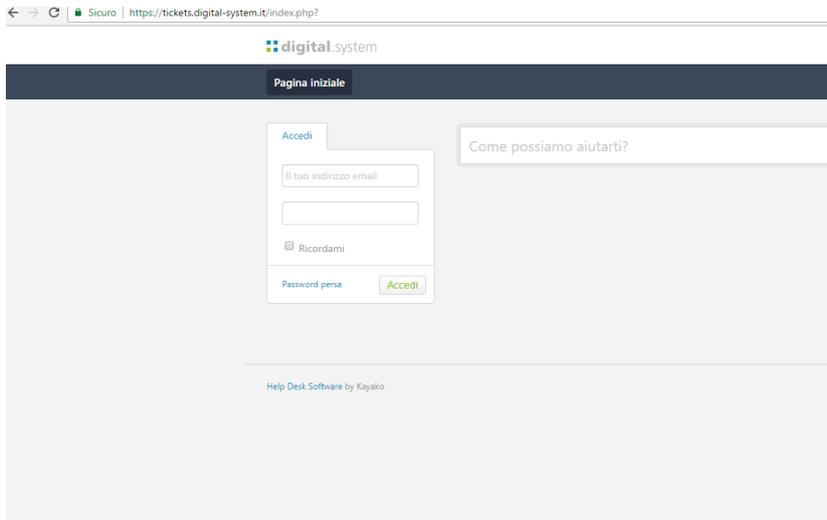
Guideline

Nel contenuto del tickets va dettagliato il problema riscontrato, tenendo presente di:

1. Indicare il problema come lo riscontrate
 - a. il telefono non esegue le chiamate.
 - b. Il pc non si connette a internet
2. Indicare l'apparato sul quale si riscontra il problema
 - a. Interno
 - b. Indirizzo Ip/ mac address
 - c. Nome del computer
3. Indicare se anche altri colleghi/personale riscontrano lo stesso problema
4. Indicare se sono state fatte delle prove per risolvere/approfondire il problema riscontrato
 - a. ping
 - b. riavvio
 - c. check della cavetteria
5. Indicare se sono state fatte delle modifiche all'apparato
 - a. aggiornamenti
 - b. spostamenti di apparati
 - c. manutenzioni
6. Indicare un contatto al quale è possibile rivolgersi per permettere una corretta e rapida risoluzione del problema.

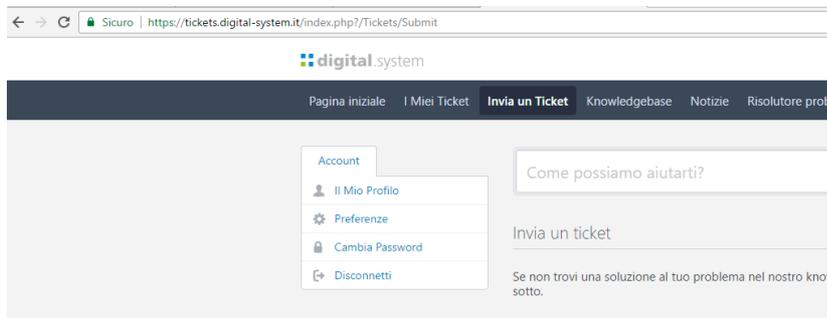
L'indirizzo per accedere alla piattaforma è:

<https://tickets.digital-system.it/>

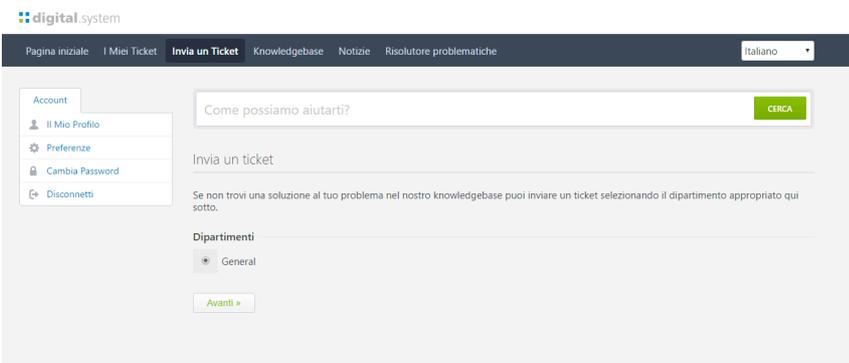


Accedere con i propri dati, se non si possiedono o non si ricordano contattare l'assistenza al numero

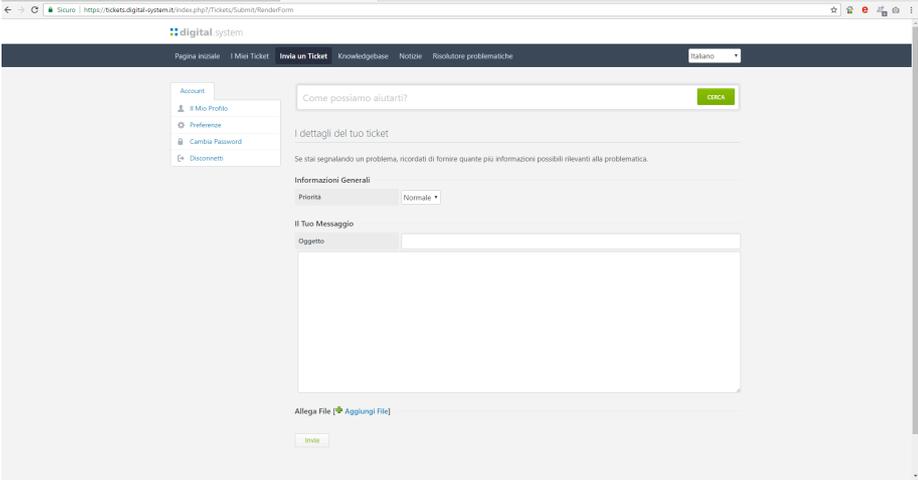
0437-296539 oppure inviare una mail con la richiesta a assistenza@digital-system.it



Nella barra blu in alto premere sulla voce: invia un tickets



Premere su avanti



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://tickets.digital-system.it/index.php?/Ticket/Submit/RenderForm>. The page title is "digital.system" and the main heading is "Invia un Ticket". On the left, there is a navigation menu with options: Account, Mio Profilo, Preferenze, Cambia Password, and Disconnetti. The main content area contains a search bar with the placeholder text "Come possiamo aiutarti?" and a green "CERCA" button. Below this is a section titled "I dettagli del tuo ticket" with a sub-heading "Se stai segnalando un problema, ricordati di fornire quante più informazioni possibili rilevanti alla problematica." Underneath, there is a section for "Informazioni Generali" with a "Priorità" dropdown menu currently set to "Normale". The "Il Tuo Messaggio" section includes an "Oggetto" input field and a large text area for the message. At the bottom of the message area, there is a link "Allega File [Aggiungi File]" and a green "Invia" button.

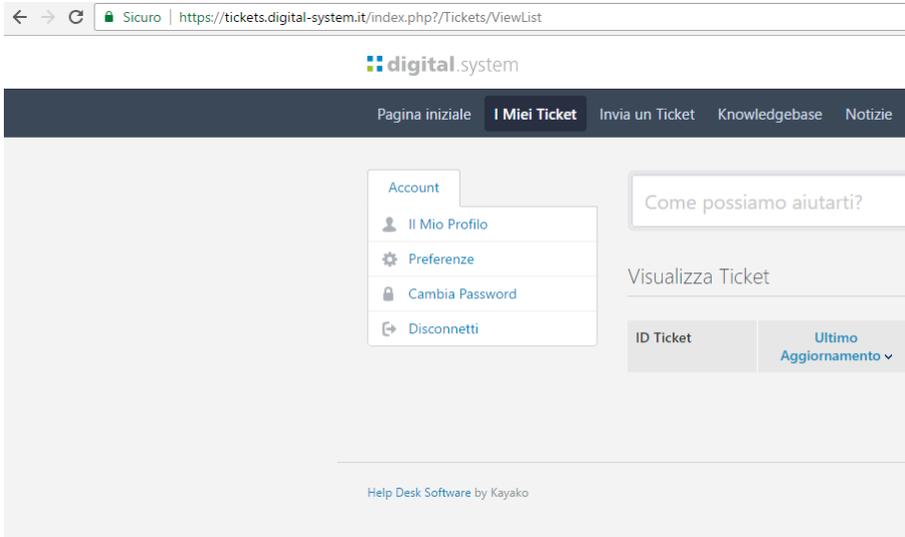
Inserire alla voce oggetto: una breve descrizione del problema

Invece nel corpo del messaggio la descrizione dettagliata del problema secondo le Guideline

Se si vuole aggiungere degli allegati come immagini o file di log basta premere su “aggiungi file” e allegare i documenti desiderati.

Una volta terminata la descrizione premere su [invia](#) per confermare e inviare il ticket all’assistenza

Tips&triks



Account

- Il Mio Profilo
- Preferenze
- Cambia Password
- Disconnetti

Come possiamo aiutarti?

Visualizza Ticket

ID Ticket	Ultimo Aggiornamento
-----------	----------------------

Help Desk Software by Kayako

È possibile visualizzare i propri tickets nella sezione “i miei tickets”

Qui si trova l’elenco di tutti i tickets sia quelli aperti che quelli già chiusi