

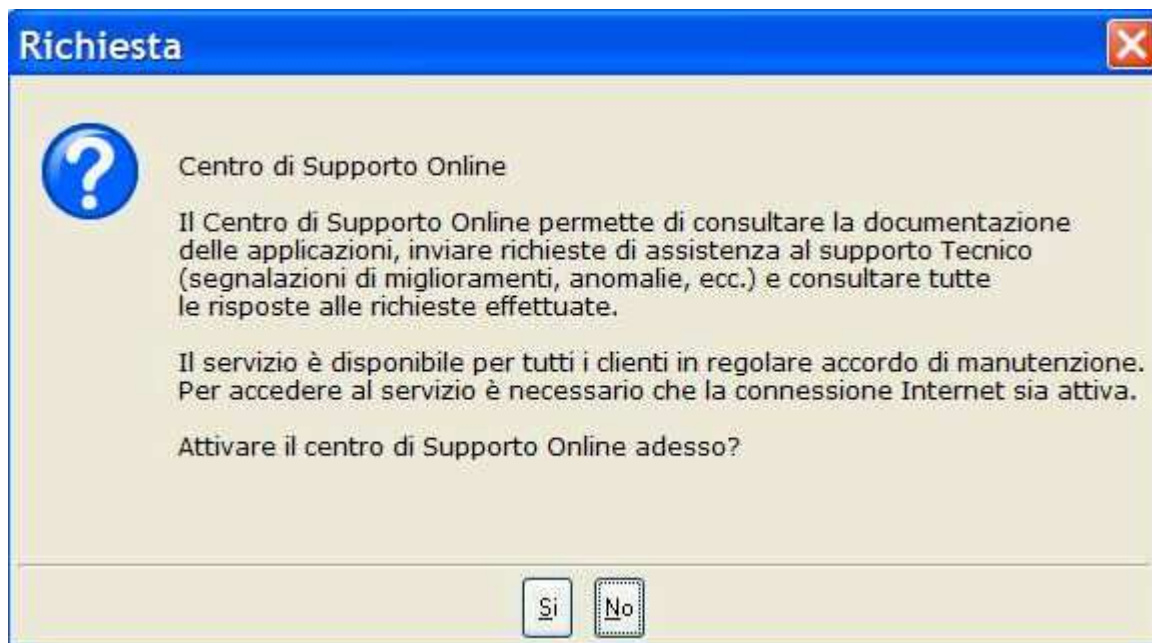
Istruzioni

Siamo lieti di illustrarVi il Sito di Supporto di Albalog s.r.l. che Vi permetterà di inoltrare in modo piu' veloce le richieste di assistenza, di avere una gestione delle stesse, e di seguirne lo stato, fino alla loro risoluzione...il tutto con un solo click.
Il Sito di Supporto è accessibile :

- richiamando l'apposita icona, presente nella Toolbar di ogni applicativo della Suite Extra, senza bisogno di dover indicare i dati per il Login.
Premendo l'icona evidenziata..



verrà richiesto..



..rispondendo SI verrete direttamente loggati al Sito di Supporto, nella form di inserimento richiesta. La procedura riconoscerà automaticamente, le credenziali di collegamento con cui la Vs Azienda si è registrata al Ns sito.

Site

Annunci

20/11/07 16:24

Benvenuto nel sito supporto tecnico Albalog, usare il menu a sinistra per inserire nuove richieste di assistenza.

Richiesta supporto

Puoi consultare le segnalazioni aperte, le segnalazioni risolte o effettuare una ricerca fra le tue segnalazioni.

Se non hai trovato la risposta che cercavi nella documentazione puoi richiedere assistenza al supporto tecnico.

Nuova Segnalazione

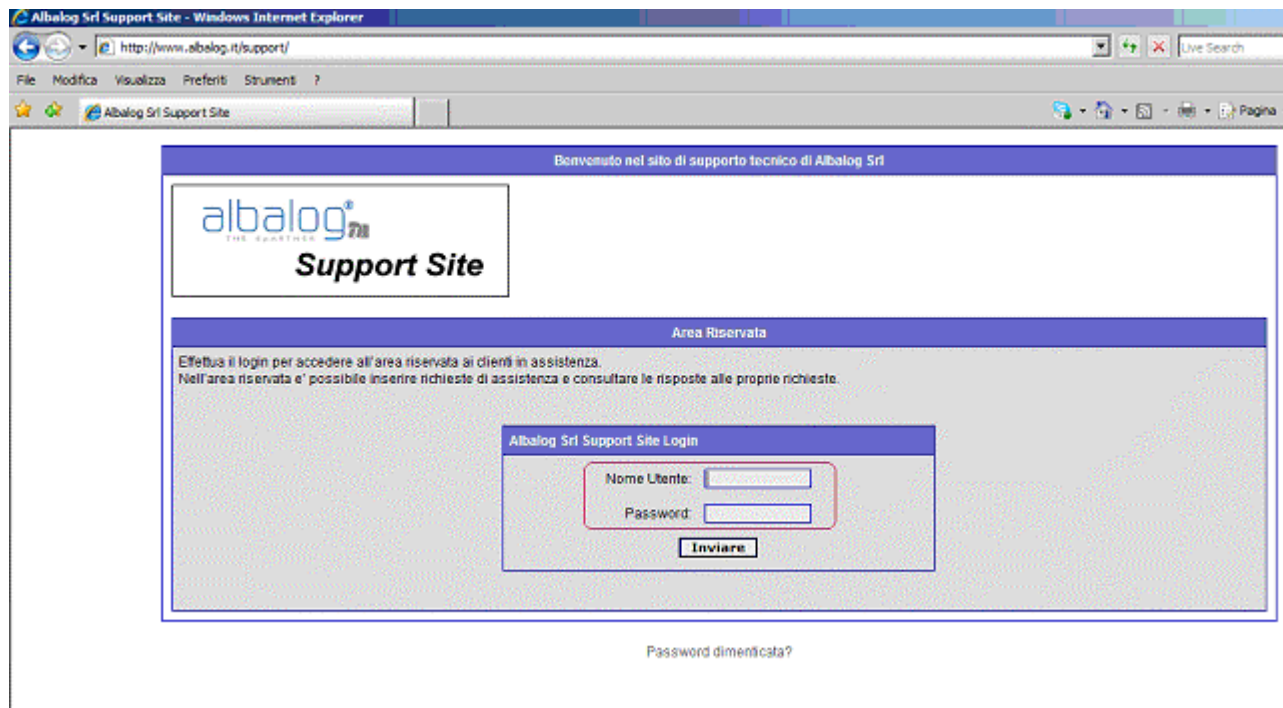
Per inserire una richiesta di assistenza seleziona il tipo di richiesta e premi il pulsante **Prosegui**

Attenzione:

Questo è il metodo da Noi consigliato in quanto reputato il piu' breve e comodo, altrimenti ...

- direttamente dal nostro portale, richiamando il seguente indirizzo:

<http://www.albalog.it/support/> ed inserendo lo stesso UTENTE e PASSWORD con cui è stata effettuata la registrazione al Ns sito.



Indipendentemente da dove si effettua l'accesso, verranno caricate tutte le informazioni necessarie per:

- *inserire nuove segnalazioni*
- *visualizzare le segnalazioni aperte*
- *visualizzare le segnalazioni risolte*

Grazie alla sua struttura, il Sito di Supporto raccoglierà uno storico che potrà essere consultato in qualsiasi momento, e Vi permetterà di visualizzare risposte a quesiti già posti, velocizzando il Vs lavoro.

Pagina principale | Ti sei autenticato come albalog2 | Logout

albalog[®]
THE EPARTNER
Support Site

Opzioni Utente	Annunci
Opzioni Segnalazione	20/11/07 16:24
FAQ	Richiesta supporto
Utente Documentazione	Nuova Segnalazione

- Nuova Segnalazione
- Le Mie Segnalazioni Aperte (0)
- Le Mie Segnalazioni Chiuse (0)
- Segnalazioni del Gruppo (0)
- Segnalazioni recenti del mio Gruppo (0)
- Ricerca Segnalazioni

- Knowledge Base

- Introduzione
- Caratteristiche
- Segnalazione Opzioni
- FAQ
- Printer Friendly

Benvenuto nel sito supporto tecnico Albalog, usare il menu a sinistra per inserire nuove richieste di assistenza.

Puoi consultare le segnalazioni aperte, le segnalazioni risolte o effettuare una ricerca fra le tue segnalazioni.

Se non hai trovato la risposta che cercavi nella documentazione puoi richiedere assistenza al supporto tecnico.

Attenzione:
Per una migliore gestione delle problematiche non creare segnalazioni cumulative per più problematiche ma crea una singola segnalazione per ogni problema.

- Inserisci una **nuova richiesta di consulenza** per una richiesta di assistenza al supporto tecnico per problematiche di personalizzazione applicativi.
- Inserisci una nuova **segnalazione di anomalia** per segnalare errori o problemi relativi ai software.
- Scrivi un **suggerimento** o un'idea per migliorare il prodotto.
- Inserisci una **richiesta di chiarimento** per conoscere in maniera più approfondita funzionalità o caratteristiche del software quando la documentazione su essi non è chiara o completa.


In base alla Vs esigenza (richiesta di chiarimento, segnalazione errore od anomalia, ecc..) basterà cliccare sulla voce desiderata per procedere con l' inserimento della richiesta di assistenza.

All'interno della scheda troverete già replicati i Vs dati (provenienti dal profilo dell' utente compilato nel momento della registrazione al Ns sito), che comunque risultano modificabili od integrabili e **devono essere riconducibili** alla persona che sta immettendo la richiesta di assistenza.

<p>Opzioni Segnalazione</p> <ul style="list-style-type: none"> Nuova Segnalazione Le Mie Segnalazioni Aperte (1) Le Mie Segnalazioni Chiuse (1) Segnalazioni del Gruppo (0) Segnalazioni recenti del mio Gruppo (0) Ricerca Segnalazioni <p>FAQ</p> <ul style="list-style-type: none"> Knowledge Base <p>Utente Documentazione</p> <ul style="list-style-type: none"> Introduzione Caratteristiche Segnalazione Opzioni FAQ Printer Friendly 	<p>Info del Tecnico</p> <p>Tipo segnalazione: Richiesta Consulenza</p> <p>Priorità: Medio</p> <hr/> <p>Info Utenti</p> <p>Nome Utente: albalog2 Email: xxx@mail.it</p> <p>Società: Società Cliente srl Numero Telefonico: 0556666666</p> <p>Persona riferimento: Mario Rossi</p> <p style="text-align: right;">CAMPI MODIFICABILI CON I PROPRI DATI</p> <hr/> <p>Info della Segnalazione</p> <p>Oggetto: IVA</p> <p>Descrizione:</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>Font: Arial Dimensione: []</p> <p>COME POSSO STAMPARE LA LIQUIDAZIONE IVA?? GRAZIE, SALUTI MARIO ROSSI</p> </div> <p>Allegato: [] Sfoglia...</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Nuova Segnalazione"/> <input type="button" value="Reset"/> </p>
---	--

PER INSERIRE FILE
COME LOG, STAMPA
SCHERMO, ...

Inserita la richiesta di assistenza, verrà assegnato un numero segnalazione ed uno stato che ovviamente cambierà, incrementando di una riga, a seconda della lavorazione da parte dei Ns tecnici.

Pagina principale Ti sei autenticato come albalog2 Logout	
	
<p>Opzioni Utente</p> <p>Opzioni Segnalazione</p> <ul style="list-style-type: none"> Nuova Segnalazione Le Mie Segnalazioni Aperte (1) Le Mie Segnalazioni Chiuse (1) Segnalazioni del Gruppo (0) 	<p>Segnalazione Inviato</p> <p>Segnalazione #00053 inviato con successo.</p>

Gli stati disponibili sono:

- *Non assegnato* quando la chiamata non è stata ancora presa in gestione dall'operatore
- *Aperto* quando è assegnato al tecnico
- *In esame* quando è in mano all'operatore che ha in carico la Vs segnalazione
- In attesa di risposta da Utente se il tecnico aspetta una risposta da parte del Cliente
- *In attesa di risposta da Supporto* se il Cliente aspetta una risposta dal tecnico
- *Chiuso* quando la segnalazione è stata chiusa dal tecnico (verrà spostata automaticamente nella sezione ' Le Mie Segnalazioni Chiuse')

Pagina principale | Ti sei autenticato come albalog2 | Logout

albalog[®] THE PARTNER
Support Site

LO STATO CAMBIA IN BASE ALLA LAVORAZIONE

Opzioni Utente		Le Tue Segnalazioni Aperte					
Opzioni Segnalazione		ID	Tecnico	Gruppo	Oggetto	Creato	Stato
<ul style="list-style-type: none"> Nuova Segnalazione Le Mie Segnalazioni Aperte (1) Le Mie Segnalazioni Chiuse (1) 		00053	support_pool	Richiesta Consulenza	IVA	16/06/09	Non assegnato

Ricordiamo inoltre che, in caso di dimenticanza, è possibile richiedere la password attraverso l'apposita funzione, posta nella pagina di accesso al Sito di Supporto.

Albalog Srl Support Site - Windows Internet Explorer

http://www.albalog.it/support/index.php

Benvenuto nel sito di supporto tecnico di Albalog Srl

albalog[®] THE PARTNER
Support Site

Area Riservata

Effettua il login per accedere all'area riservata ai clienti in assistenza.
Nell'area riservata è possibile inserire richieste di assistenza e consultare le risposte alle proprie richieste.

Albalog Srl Support Site Login

Nome Utente:

Password:

[Password dimenticata?](#)