



E-SUPPORT 3.0

GUIDA AL NUOVO SISTEMA DI ASSISTENZA AI CLIENTI

ATTIVO DAL 01/03/2016



UNIONE EUROPEA
Fondo europeo di sviluppo regionale



COSTRUIAMO INSIEME IL FUTURO

GRAZIE PER LA VOSTRA COLLABORAZIONE !

Lavoriamo ogni giorno per migliorare la qualità della nostra assistenza.

Gli sviluppi apportati con questa release sono frutto anche dei Vostri preziosi suggerimenti.



NUOVE FUNZIONALITÀ

- Un rapporto più diretto: **accesso dedicato** per ogni operatore/collaboratore dell'azienda/cliente !
- Potrai richiederci assistenza in ogni momento e *da ogni luogo* del mondo: la nuova interfaccia è **ottimizzata anche per i dispositivi mobile** (smartphone e tablet)!
- Un'amministrazione più semplice e trasparente: tutte le richieste, i documenti attivi e la situazione ticket **a portata di click** !

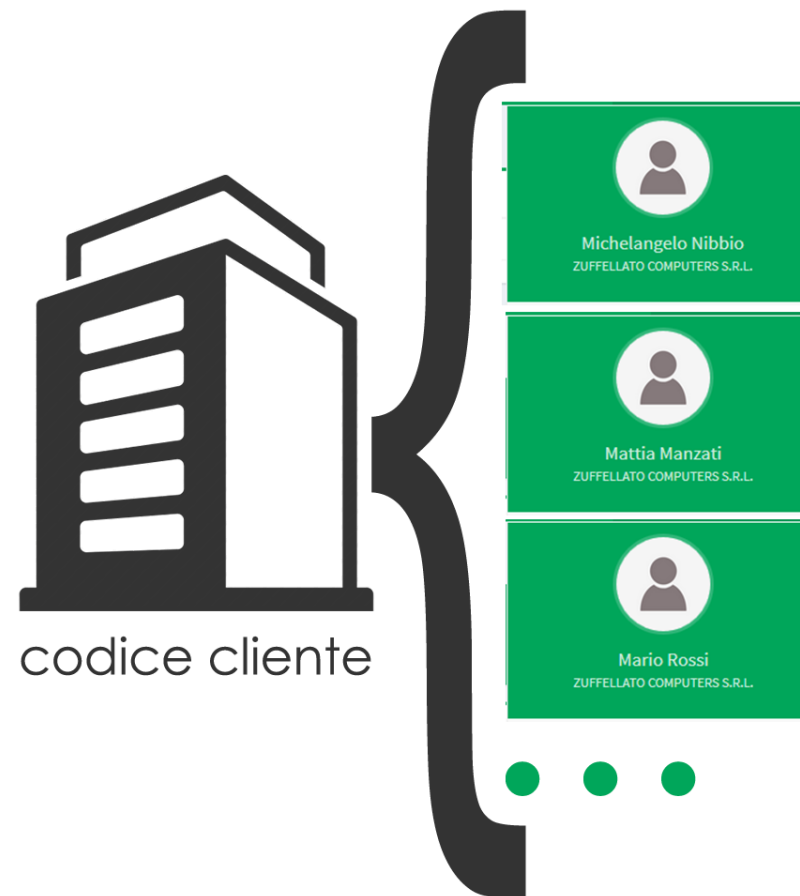
LA NUOVA MODALITÀ DI ACCESSO

Ogni azienda/cliente è associata ad un **codice cliente** univoco e comunicato da Zuffellato Computers [*].

Ogni azienda/cliente ha la possibilità di consentire a più operatori di accedere alla piattaforma di assistenza.

Al primo accesso sulla nuova piattaforma ogni operatore **deve effettuare una nuova registrazione** utilizzando il codice cliente azienda/cliente già comunicato e già in suo possesso[*]

[*] Se non fosse in possesso del suo **codice cliente** (comunicatole in passato, rintracciabile in una fattura e uguale al login di accesso già utilizzato in passato con la precedente versione del sistema) la invitiamo a contattarci.



IL PRIMO ACCESSO ALLA PIATTAFORMA



tempo
stimato:
3 minuti



1



Aprire il proprio browser per accedere ad internet e digitare <http://assistenza.zuffellato.com>
link disponibile anche su www.zuffellato.com

2



Cliccare su «Registra un nuovo utente»

3

- Inserire il proprio codice cliente (login di accesso utilizzato con il precedente sistema) - se non fosse in possesso del suo codice cliente la invitiamo a contattarci
- **Compilare tutti i campi**
- Cliccare su **REGISTRA**

4

utente registrato



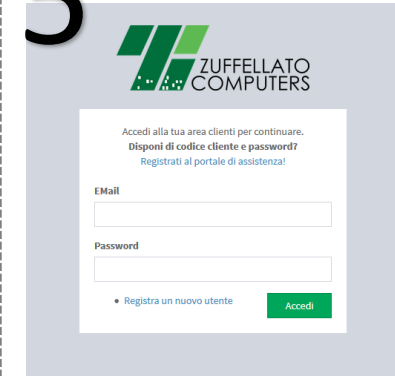
associata al codice cliente



Il sistema invia in automatico due email.

- Nella email ricevuta all'indirizzo di posta elettronica associato dai nostri sistemi al codice cliente, **cliccare sul link di approvazione** per abilitare l'utente/operatore che si è registrato nel precedente passaggio (3)

5



Il nuovo utente/operatore, registrato e abilitato, può fare accedere alla piattaforma utilizzando per il login la **propria email e la password** inserite nella fase di registrazione di cui al precedente passaggio (3) e cliccando su **ACCEDI**

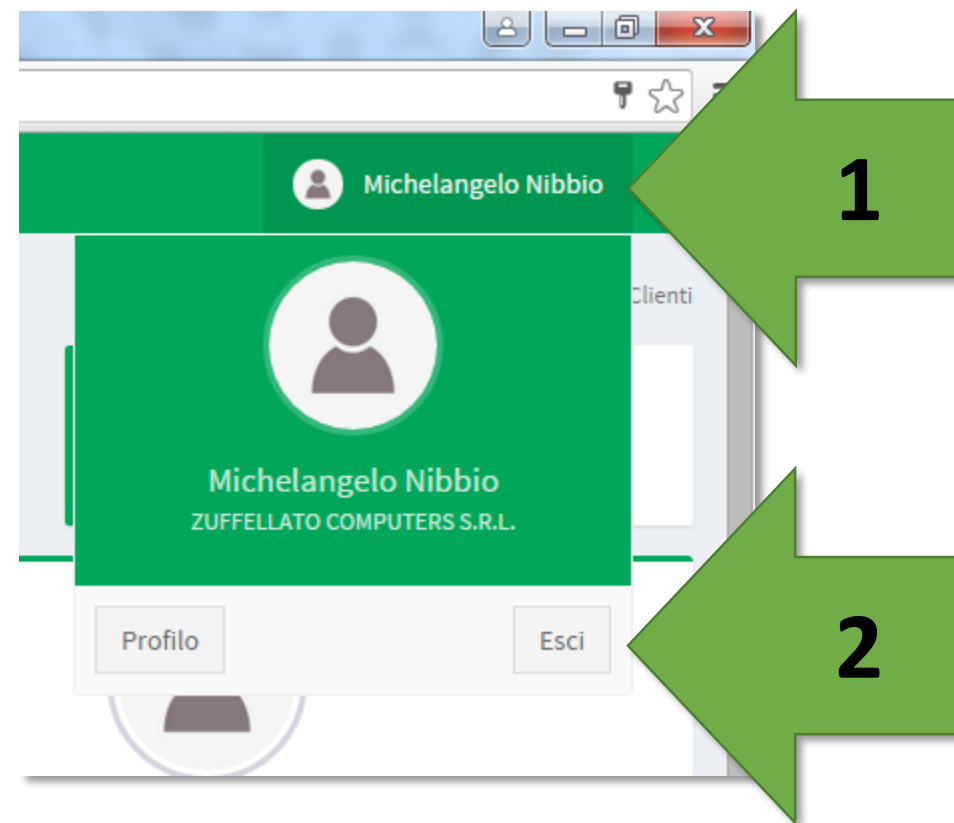
LE PRINCIPALI FUNZIONALITÀ

1. COME USCIRE DAL PROPRIO ACCOUNT

Per uscire dalla propria area clienti personale, è sufficiente cliccare sul proprio nome e cognome presente in alto a destra della pagina;

si aprirà un menù all'interno del quale è presente la voce "Esci" che permette di uscire dalla propria area personale;

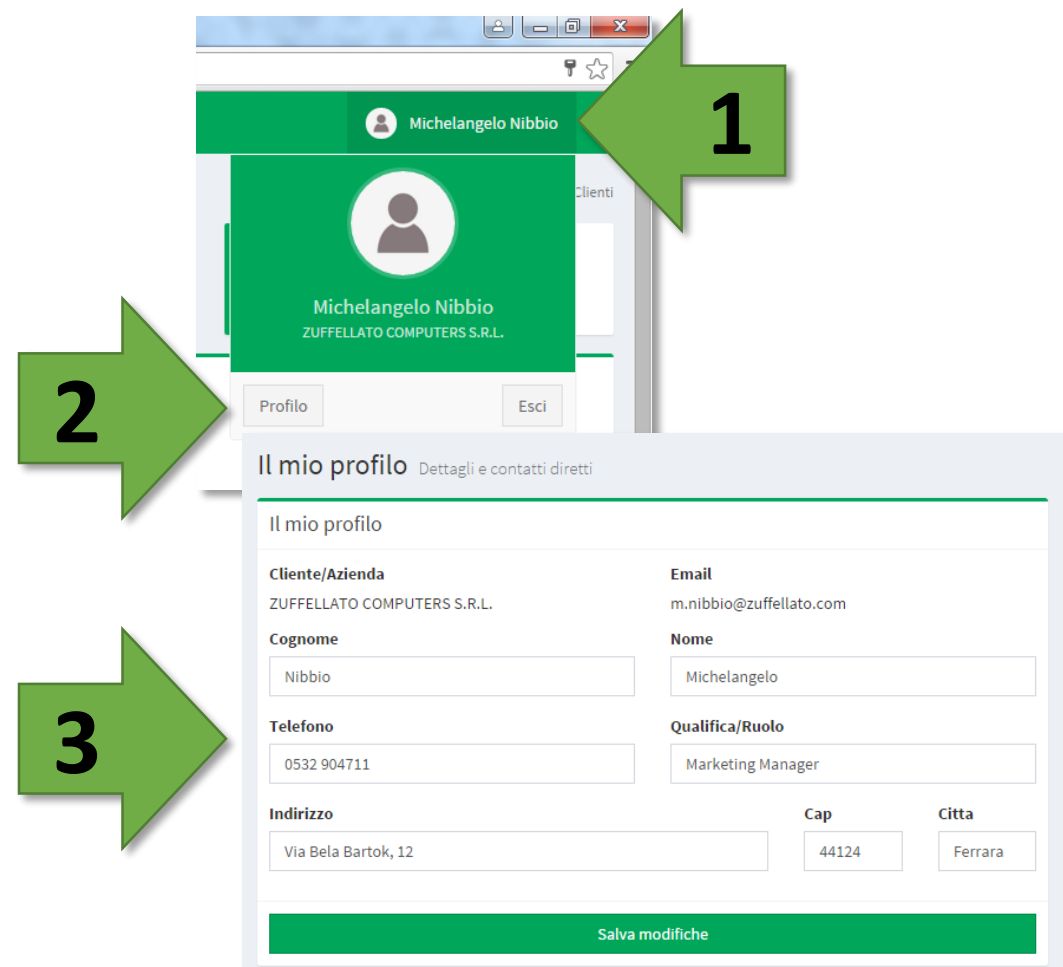
questo consentirà ad altri operatori, che utilizzano il medesimo terminale, di accedere con le proprie credenziali.



LE PRINCIPALI FUNZIONALITÀ

2. MODIFICARE I PROPRI DATI PERSONALI

Cliccando sul tasto **profilo** presente nel menù a tendina (che appare cliccando sul proprio nome e cognome in alto a destra) è possibile accedere alla schermata di modifica del proprio account. Qui è possibile inserire il proprio contatto telefonico diretto e i propri dati personali, al fine di permetterci di offrirvi un servizio di assistenza più diretto. Dopo aver inserito i propri dati aggiornati, è sufficiente cliccare **salva modifiche** per rendere effettivi i dati variati.



The screenshot shows a web browser window with a user profile dropdown menu. A green arrow labeled '1' points to the user's name 'Michelangelo Nibbio' in the top right corner. A second green arrow labeled '2' points to the 'Profilo' button in the dropdown menu. A third green arrow labeled '3' points to the 'Il mio profilo' form, which contains the following fields:

Il mio profilo		
Cliente/Azienda ZUFFELLATO COMPUTERS S.R.L.	Email m.nibbio@zuffellato.com	
Cognome <input type="text" value="Nibbio"/>	Nome <input type="text" value="Michelangelo"/>	
Telefono <input type="text" value="0532 904711"/>	Qualifica/Ruolo <input type="text" value="Marketing Manager"/>	
Indirizzo <input type="text" value="Via Bela Bartok, 12"/>	Cap <input type="text" value="44124"/>	Citta <input type="text" value="Ferrara"/>
<input type="button" value="Salva modifiche"/>		

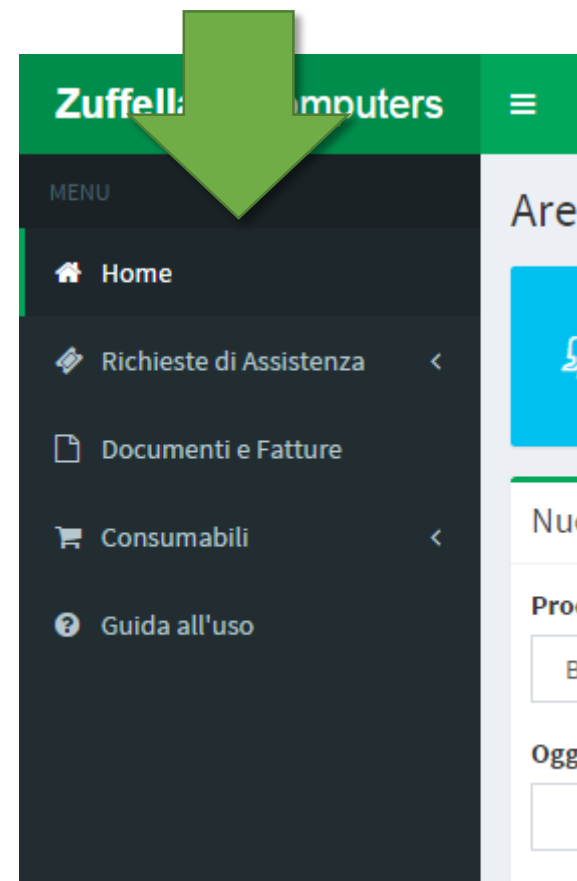
LE PRINCIPALI FUNZIONALITÀ

3. NAVIGARE TRA LE SEZIONI

A sinistra della pagina è presente un menù che elenca tutte le sezioni disponibili nella Vostra Area Clienti.

E' sufficiente cliccare su una voce per esplorarla nella sua interezza.

Alcune di queste voci, come per esempio la voce Richieste di Assistenza, presenteranno al click un menù a tendina contenente le sottovoci relative alla voce selezionata.



LE PRINCIPALI FUNZIONALITÀ

4. COMPILARE LA RICHIESTA DI ASSISTENZA

(Effettuato l'accesso all'area clienti)

I. Selezionare nel menù “Richieste di Assistenza” e quindi “Nuova Richiesta”.

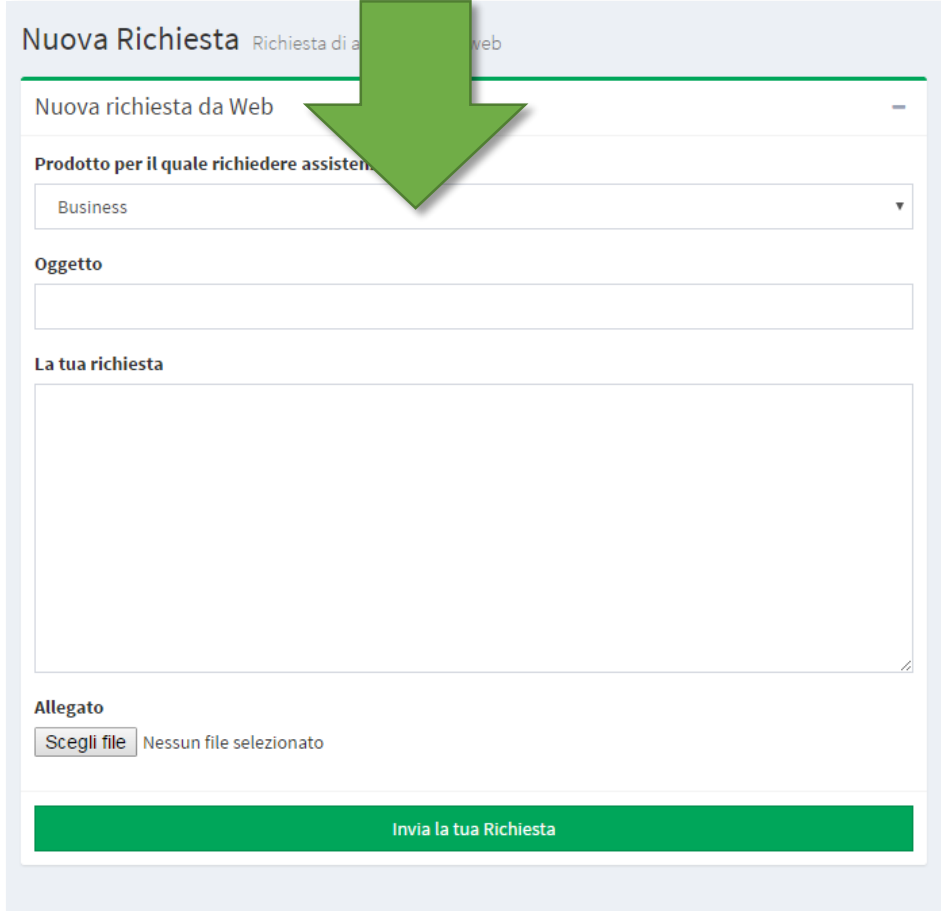
II. Compilare il modulo proposto nella sua interezza.

E' possibile inserire un allegato che aiuti a meglio identificare il problema (es. screenshot). Qualora sia necessario trasmettere più file è consigliabile creare un file ZIP ^[1]

III. Cliccare “Invia la tua richiesta”

IV. Riceverà nella Sua casella email una conferma di ricezione della richiesta inoltrata che sarà processata il prima possibile da un nostro operatore.

^[1] Per generare un file compresso sul proprio PC selezionare contemporaneamente tutti i file che si desidera inviare, fare click con tasto destro sui file selezionati, selezionare “Invia a” e quindi “Cartella Compressa”. Verrà così generato un file cartella compressa che potrà allegare alla Sua richiesta.



Nuova Richiesta Richiesta di assistenza da Web

Nuova richiesta da Web

Prodotto per il quale richiedere assistenza

Business

Oggetto

La tua richiesta

Allegato

Scegli file Nessun file selezionato

Invia la tua Richiesta

LE PRINCIPALI FUNZIONALITÀ

5. STORICO DELLE RICHIESTE E DEI PREPAGATI ACQUISTATI

STORICO RICHIESTE

Selezionando “Elenco Richieste” dal menù “Richieste di Assistenza”, è possibile visualizzare lo storico delle richieste effettuate.

STORICO PREPAGATI ACQUISTATI

All'interno di questa sezione è possibile visualizzare in tempo reale lo storico e lo status dei ticket prepagati acquistati

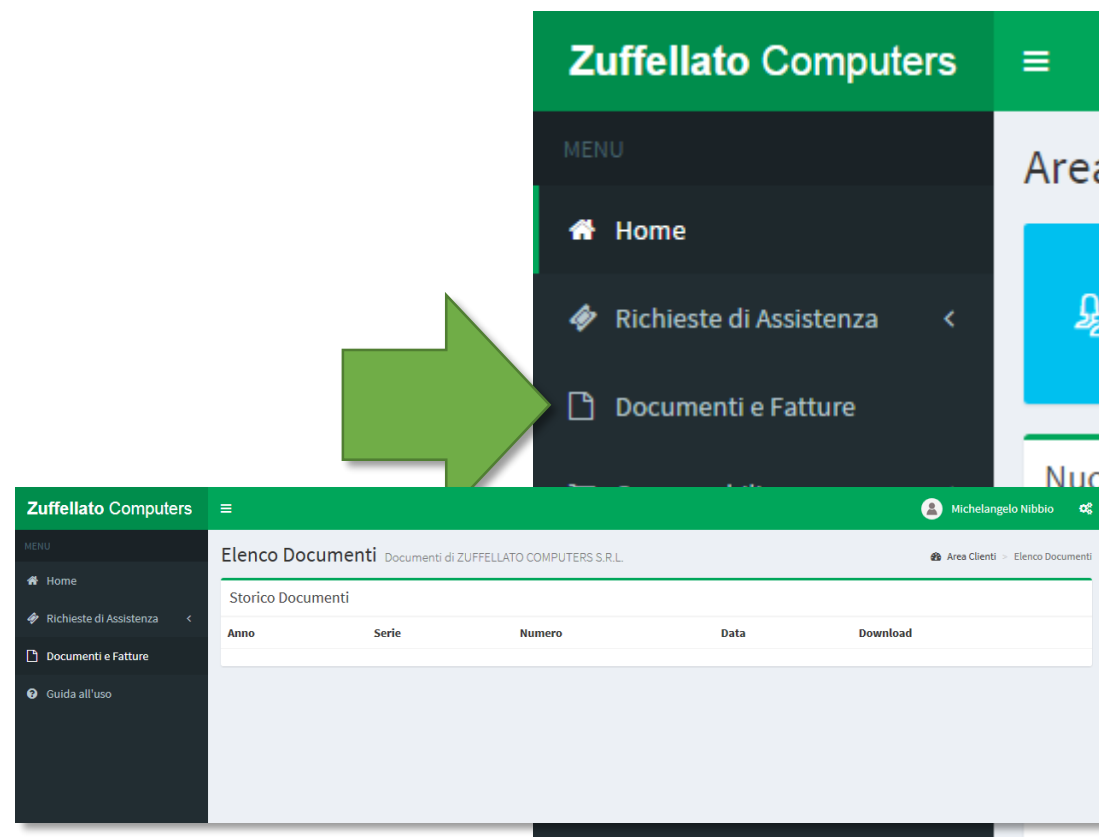
Storico Richieste		Nuova richiesta
#	Oggetto	
2016020324000032	test aperto	
2016020324000023	Test - Chiusura Anno Fiscale in Business	
2016020324000014	chiusura fiscale	
2016012924000012	test richiesta	
2016012724000061	ffff	

Storico Prepagati					Area Clienti > Storico Prepagati
Acquistati da ZUFFELLATO COMPUTERS S.R.L.					
#	Data Stipula	Data Scadenza	Ticket Acquistati	Ticket Usati	Ticket Rimanenti
2	2016-02-02 00:00:00	2099-12-31 00:00:00	10	0	10

LE PRINCIPALI FUNZIONALITÀ

5. ELENCO DOCUMENTI

Accedendo, dal menù di navigazione, a «Documenti e Fatture» ha a disposizione tutti i documenti attivi che riguardano l'azienda come: fatture, DDT e note...

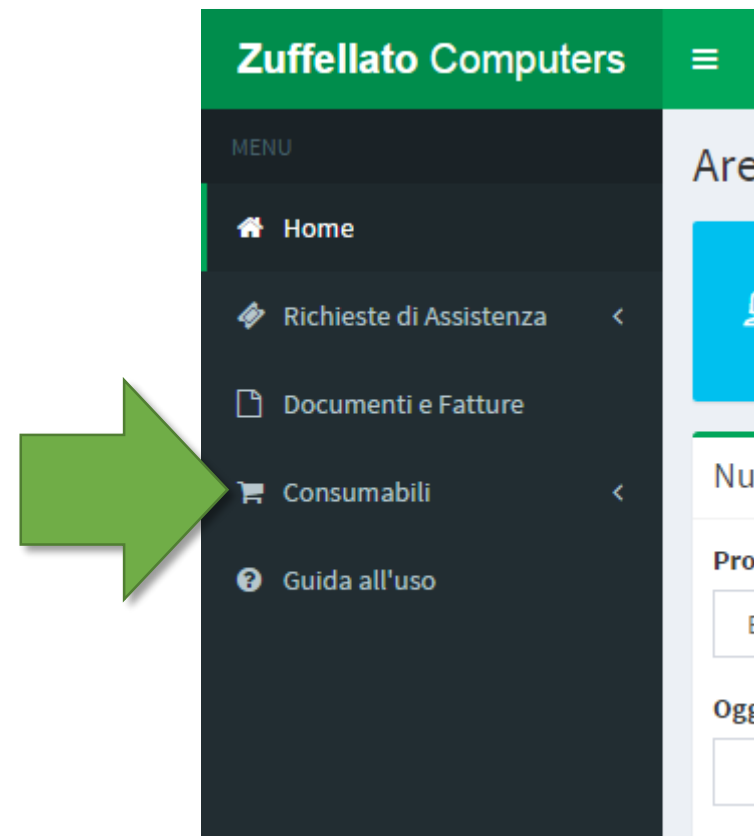


FUNZIONALITÀ PRESTO DISPONIBILI

ORDINI ONLINE

Presto sarà attiva la possibilità di procedere all'ordine online di consumabili e prodotti standard direttamente dalla piattaforma.

FUNZIONALITÀ AL MOMENTO NON ABILITATA



Grazie per la collaborazione.

Zuffellato Computers S.r.l.