intestazione

INSERIMENTO E CONTROLLO TICKET DA PARTE DELL' UTENTE

Passo 1: Collegamento all'help desk e selezione "invia ticket"

Per accedere al servizio è possibile usare il link: www.fullcam.it/helpdesk/
Come riportato nella figura 1 seguente, potrai scegliere di inserire un nuovo ticket o consultarne uno già esistente.



Figura 1

Passo 2: Selezione dell'argomento del ticket

Selezionato l'inserzione di un nuovo ticket dovrai scegliere il produttore del macchinario o software (figura 2)



Figura 2

Passo 3: Compilare i campi che vengono richiesti per la creazione del caso, alcuni campi sono obbligatori

Nome e Cognome: *"inserire nominativo di chi crea il ticket o persona di riferimento"*
Email: *"inserire la mail di riferimento per ricevere informazioni sullo stato ticket"*
Nome e indirizzo Laboratorio/Clinica: *"Nome e indirizzo azienda che richiede assistenza"*
Telefono e cellulare: *"possibilmente il cellulare o il telefono diretto di chi inserisce il ticket"*
Oggetto*: "come una semplice email l'oggetto è il titolo del ticket"*
Messaggio: *"inserire qui il problema riscontrato con più informazioni possibili"*

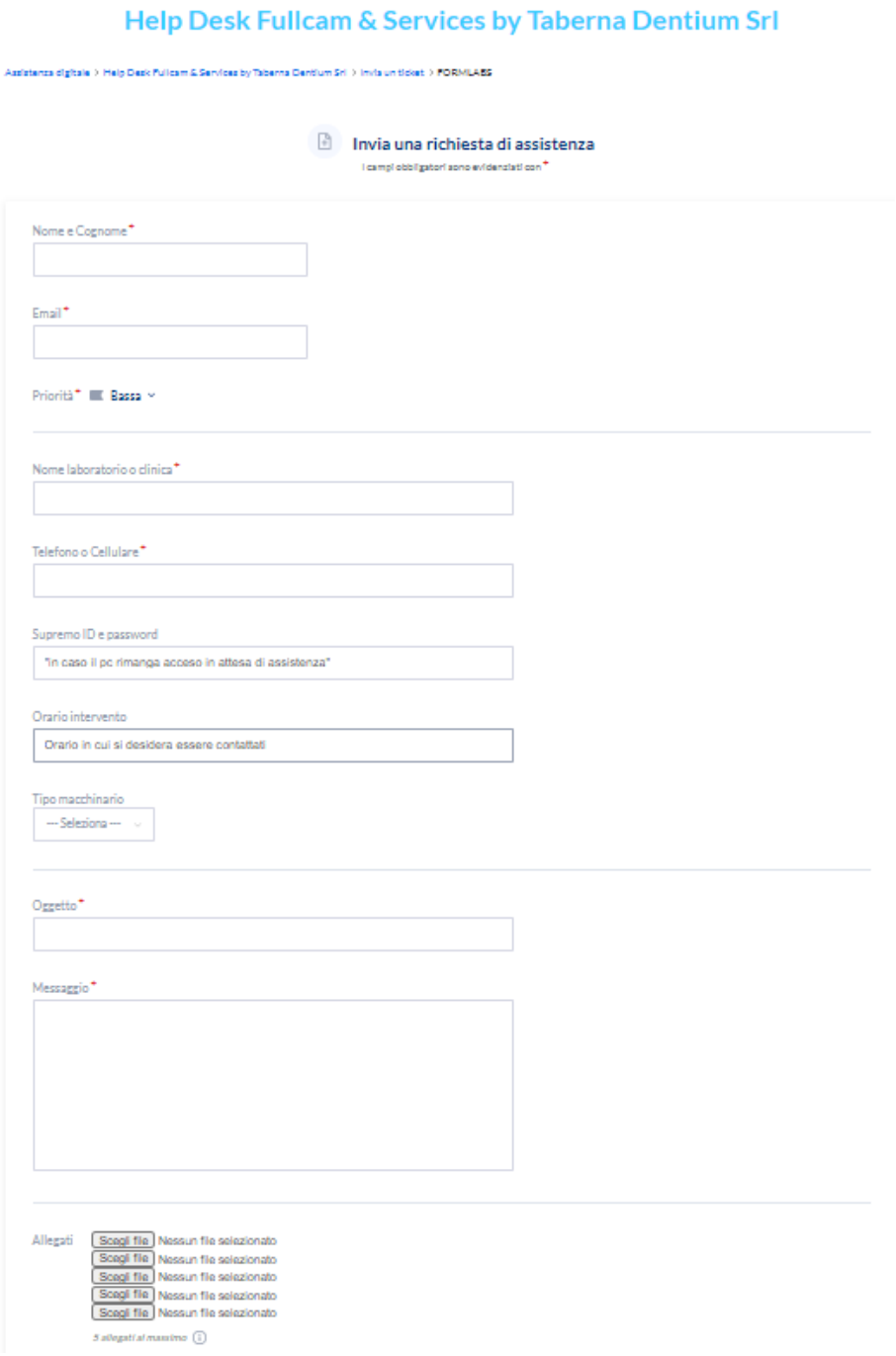


Figura 3

Una volta che hai inserito il ticket, ti verrà spedita una mail di riepilogo (riportante anche un numero ticket), potrai verificare lo stato della richiesta e le risposte ricevute, senza una vera e propria registrazione e da qualsiasi dispositivo.

intestazione

Passo 4 Consultazione ticket da parte dell'utente, e integrazione messaggi

Al passo 1 seleziona "**visualizza ticket esistenti"**
e con il codice del ticket ricevuto via mail e la mail stessa puoi accedere alla visualizzazione del ticket . (figura 4)

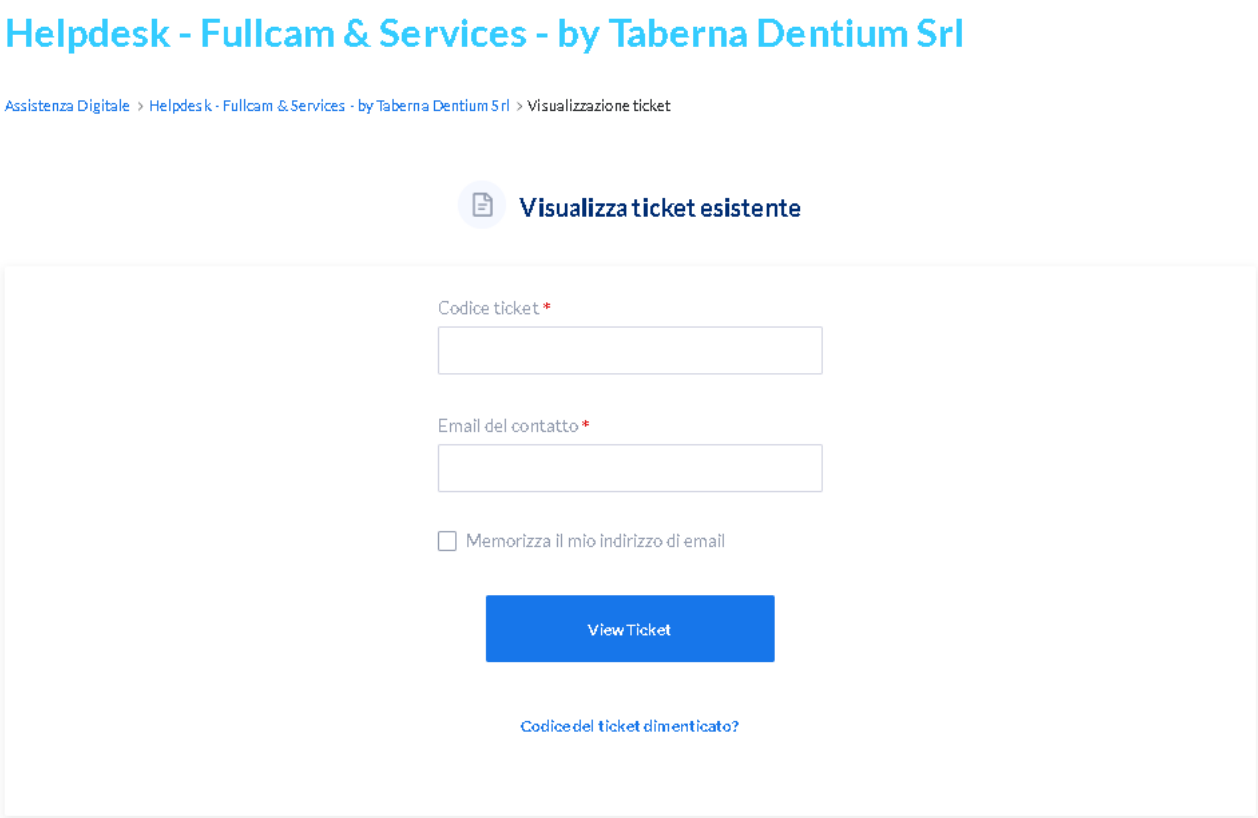


Figura 4

Sempre su questa pagina puoi recuperare il codice del ticket in caso la mail di avviso non fosse più consultabile.
Ad ogni nuova modifica o integrazione del ticket il sistema genera una comunicazione tramite mail.
Nella figura sotto riportata puoi vedere come visualizzerai online il ticket e i suoi stati di avanzamento con le relative risposte del nostro personale
(figura 5)

intestazione

Helpdesk - Fullcam & Services - by Taberna Dentium Srl

Assistenza Digitale > Helpdesk - Fullcam & Services - by Taberna Dentium Srl > Il tuo ticket

Nome e Cognome: Andrea Musso 16-03-2022 12:43:40

Esito sopralluogo del 12/11/2021:

Impianti:
Impianto rete con extender su rete elettrica, velocita bassa cira 15 mb/s (Vodafone), in caso l'extender non fosse compatibile portare WIFI Extender da 600 MBS
win 10 aggiornato da remoto, nessuna rete/firewall (diversi da windows)/ antivirus
Impianto aria presente ma necessita di tubo da 8 che installerà il laboratorio autonomamente

Accessibilità:
1 Piano con scale e ascensore, apertura porta 90 cm

Considerazioni:
portare cavo di rete da 4 mt Cat 5 e sdoppiatore plug rete,
verificare installazione di forno Shenpaze compressore Cattani per collegamento aria

Fullcam Snc
Assistenza Tecnica Digitale
By Taberna Dentium

Dettagli ticket — Aggiorna questa pagina

Codice ticket:	LMQ-LY1-126A (Numero ticket: 25)
Stato del ticket:	Risolto
Creato il:	15-11-2021 11:21:02
Aggiornamento:	16-03-2022 12:43:40
Ultimo a rispondere:	Andrea Musso
Categoria:	INTERNA FULLCAM
Risposte:	2
Priorità:	Bassa

Nome e Cognome: Andrea Musso 16-03-2022 12:42:55

Buon giorno Sig. Mario Rossi, Le confermiamo appuntamento per il sopralluogo il 12/11/2021 presso il suo laboratorio alle ore 9.00 come da accordi.
Cordiali Saluti

Fullcam Snc
Assistenza Tecnica Digitale
By Taberna Dentium

Sopralluogo per installazione GTR Redon, Forno e Compressore

Nome e Cognome: Mario Rossi
Email del contatto: digitalservices@tabernadentium.com
15-11-2021 11:21:02
Telefono e/o Cellulare: +39 123456789
Nome e indirizzo Lab./Studio: Laboratorio Mario Rossi Via di Prova 123/4 17100 Savona
Supremo ID e password:
Giorno e orario intervento: 12/11/2021 ore 17.30
Tipo macchinario: Gtr

Buon giorno,
Sarei disponibile per il sopralluogo pre - installazione della fresatrice Redon il giorno 12 novembre 2021
Vi sarei grato se vi occupaste di tutto, come anticipato.

Figura 5

intestazione

Inoltre per rendere tutto più facilmente raggiungibile e consultabile da ogni dispositivo e ovunque ti trovi, per ogni cambiamento relativo alla tua richiesta ti invieremo un messaggio come riportato di seguito:

Esempio mail di conferma inserzione ticket:

Gentile “CLIENTE”

abbiamo inserito nel nostro sistema di supporto. la richiesta avente oggetto:

"OGGETTO"

e come messaggio:

"MESSAGGIO"

Generalmente cerchiamo di rispondere a tutte le richieste nel più breve tempo possibile.

Se la lavorazione dovesse richiedere tempi insolitamente lunghi sarà nostra cura tenerLa informata.

Il codice di tracciamento del suo ticket è: “TRACK_ID”

Qui è possibile visualizzare lo stato del suo ticket:

“TRACK_URL”

Le verrà inviata una email di notifica quando il nostro staff risponderà al suo ticket.

Cordiali saluti,

Fullcam Helpdesk

“CLIENTE” ”OGGETTO” ” MESSAGGIO” sono inseriti dall’utente quando compila la sua richiesta di assistenza
“TRACK_ID” “TRACK_URL” sono generati automaticamente dal nostro sistema e sono gli unici dati da usare per verificare lo stato del ticket.