

EVOTicket guida per l'utente

In questa guida vengono mostrati i pochi semplici passaggi per attivare il servizio e un esempio di richiesta di assistenza.

Come registrarsi


Il responsabile EVOGPS spedisce una mail con la richiesta di attivazione come in Figura 1, dove l'indirizzo del mittente è helpdesk@evoticket.com.

Figura 1 - Mail con richiesta di attivazione



E' sufficiente premere sul link evidenziato per accedere automaticamente alla pagina web di attivazione, le poche informazioni che chiediamo servono esclusivamente per semplificare il processo di assistenza, i campi marcati con l'asterisco sono obbligatori ma consigliamo di compilarli tutti in modo da fornirci i riferimenti necessari per garantire un servizio rapido ed efficiente.

Figura 2 – Attivazione



Attivazione nuovo account

Mail

Nome *

Cognome *

Password *

Ripeti password * ✓

Mail secondarie separare gli indirizzi e-mail da ';'.

Tel. Ufficio

Tel. Cellulare

Note per assistenza

* Campi obbligatori

[ATTIVA](#)

Premendo il pulsante Attiva concludiamo il processo di attivazione e si apre la finestra di richiesta di assistenza. Per richiedere assistenza dobbiamo specificare il reparto e il tipo di problema che abbiamo riscontrato (lista Reparto) e inserire una descrizione della richiesta; tramite il pulsante allegati possiamo aggiungere schermate, report e quant'altro sia utile ad esprimere al meglio la richiesta. Infine rimane solo da premere il pulsante invia.

Nuova richiesta

Reparto: Assistenza Sistemi di Localizzazione

Localizzazione: Localizzazione satellitare

Descrizione richiesta

Allegati

INVIA

Figura 3 - Nuova richiesta

A questo punto la richiesta verrà presa in carico dai nostri operatori, voi riceverete una mail di notifica ad ogni risposta fornita dagli operatori.

Tramite il pulsante Elenco richieste è possibile visualizzare lo storico delle assistenze.

Per le assistenze successive, basterà accedere al sito <https://evoticket.com> oppure premere il pulsante Aiuto dalla piattaforma EVOGPS-WEB come in Figura 4 - Pulsante aiuto in EVOGPS



Figura 4 - Pulsante aiuto in EVOGPS

Nuova richiesta							Elenco richieste	Elenco RMA	Impostazioni	Esci
Filtri avanzati ▾										
Elenco Richieste										
Ticket ↓	Desc. Richiesta	Cliente	Utente	Tipo	Assistente	Data Richiesta				
125	Non riesco a fare le foto, mi ...	Test Cliente	Visentin Guido	Assistenza Si...		24 ottobre 2014, 09:05	 			
124	Il cellulare non prende il segn...	Test Cliente	Visentin Guido	Assistenza Si...		24 ottobre 2014, 09:04	 			
123	Non riesco ad accedere alla p...	Test Cliente	Visentin Guido	Assistenza Si...		24 ottobre 2014, 09:03	 			

Figura 5 - Elenco richieste

Dall'elenco delle richieste (Figura 5) possiamo vedere lo storico delle richieste di assistenza, il pulsante dettagli permette di vedere lo stato di avanzamento della richiesta, mentre il pulsante Chat permette di comunicare direttamente con l'assistenza tecnica (Figura 6).

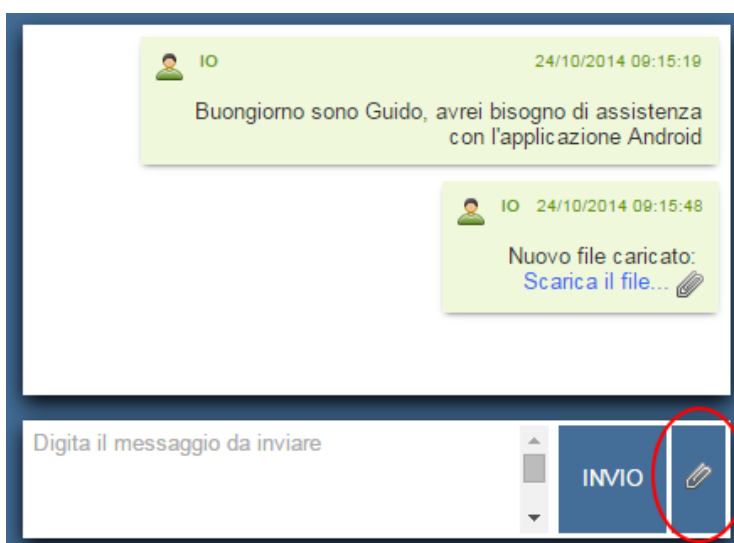


Figura 6 - Finestra di Chat

Possiamo allegare altri file dalla finestra di chat tramite il pulsante allega.