

Aprire le richieste di assistenza dal programma

Se durante l'utilizzo del programma sovrviene la necessità di un supporto, da ogni punto della funzione in utilizzo è possibile aprire la richiesta d'assistenza cliccando sul **punto di domanda**, posto sempre in basso a sinistra



Interrogandolo, si presentano due possibilità: **Help** oppure **Richiesta di assistenza**

Help	Shift+F1
Richiesta assistenza	Shift+F2

Il tasto **Help** porta alla documentazione Sistemi, da cui è possibile reperire informazioni e flussi operativi per portare a termine l'attività in corso.

Dati generali

Vedi anche...
Argomenti correlati/casistiche

In questo tab sono riuniti i dati di intestazione del documento che non sono stati esposti nella parte superiore della finestra. Nella presente scheda vengono descritti i campi presenti sull'intestazione di tutti i documenti; per i campi specifici della tipologia di documento, è possibile trovare le relative descrizioni selezionando le schede "Ciclo attivo", "Ciclo passivo e conto lavoro" del presente nodo.

Note Esplicative

Dati anagrafica

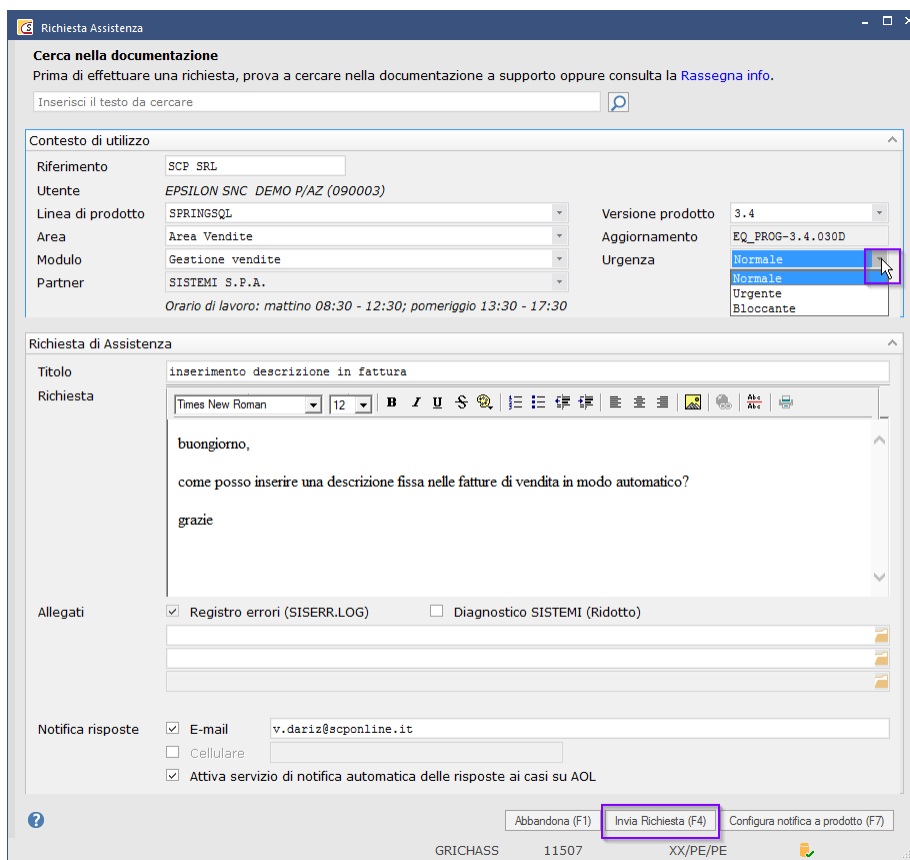
I dati che vengono riportati sono i dati del soggetto intestatario del documento; utilizzando il **botone** <Dettaglio> è possibile visualizzare i dati completi dell'intestatario che sono derivati sul documento. I dati proposti sono modificabili mediante l'opzione "Varia dati anagrafica" (richiamata dal tasto funzione <Altre Funzioni>) e vengono memorizzati come dati del documento. La stampa del documento utilizza i dati qui indicati.

Gruppo IVA

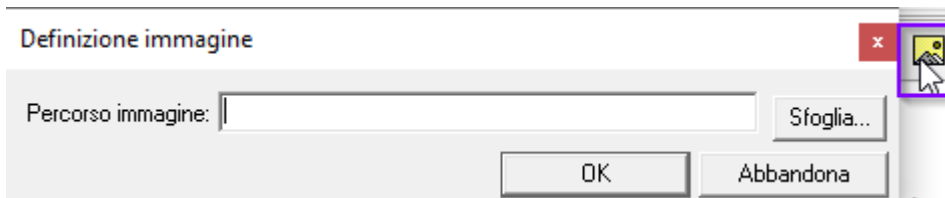
Nel caso in cui il soggetto intestatario del documento aderisca ad un Gruppo IVA, la **partita IVA** del gruppo sostituisce la partita IVA di ciascuna società partecipante al gruppo; di conseguenza, la partita IVA esposta è quella del Gruppo IVA, il codice fiscale è specifico dell'intestatario documento.

La scelta di **Richiesta di assistenza** apre la finestra per la compilazione in cui occorre specificare l'area e il modulo di pertinenza e attribuire il **carattere di urgenza** della richiesta.

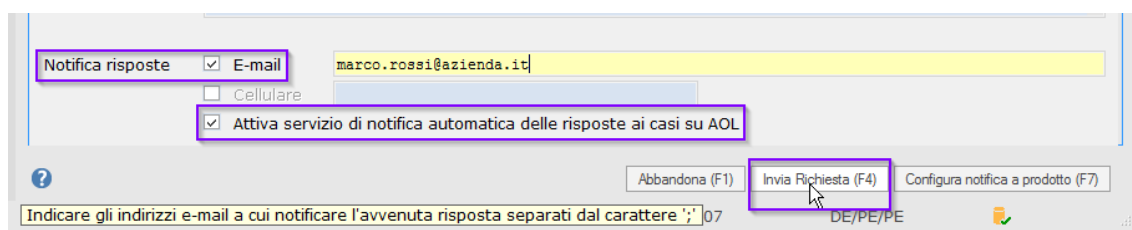
Proseguendo nella compilazione, occorre indicare nel titolo la fattispecie della richiesta e poi inserire il testo in cui si descrive il problema in modo circoscritto: in questo modo l'Assistenza potrà gestire il caso in modo efficiente.



Qualora il programma presenti un errore, sarebbe opportuno allegarne lo screen, tramite il tasto apposito.

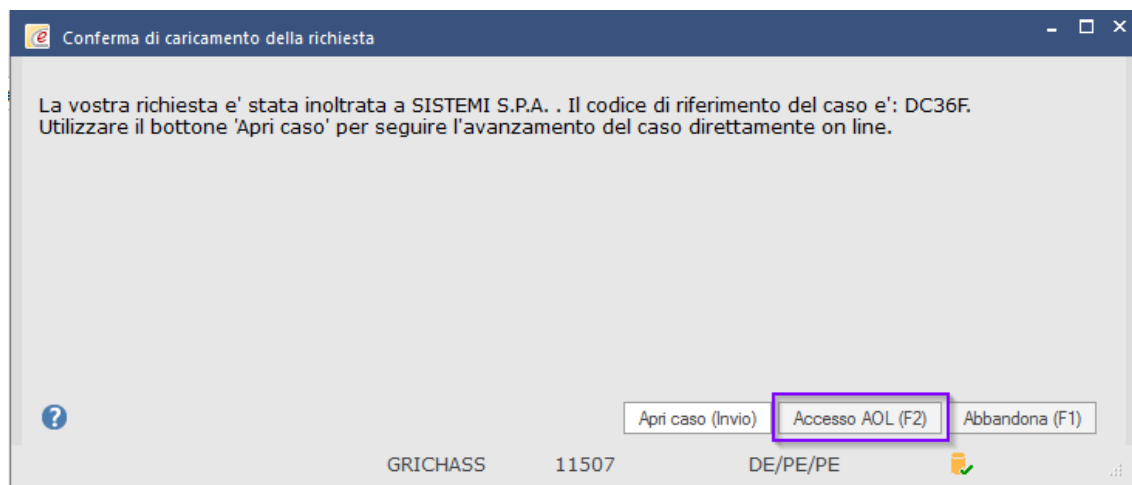


Inoltre, è bene attivare la **notifica delle risposte**, inserendo il proprio indirizzo e-mail, in modo da avere subito contezza di eventuali risposte, come anche le notifiche automatiche relative ai casi sul portale AOL



Terminata la compilazione della richiesta, cliccare **"Invia Richiesta"**

L'operazione si conclude con la conferma dell'avvenuto caricamento della richiesta, dal quale è possibile accedere al portale dedicato.

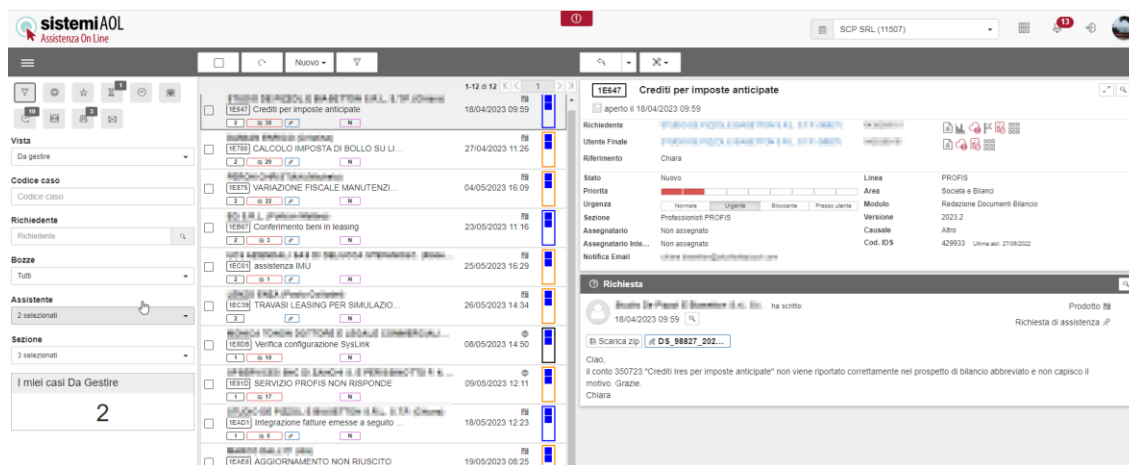
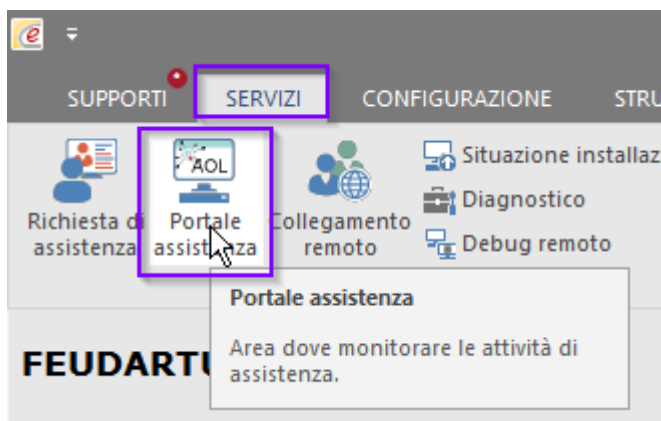


Esiste anche un **metodo rapido** per attivare la richiesta, tramite i tasti del PC:

- Copiare l'immagine dell'applicazione in oggetto con Alt + Stamp
- Attivare il ticket con Shift + F2 o cercando il simbolo "?" presente a video

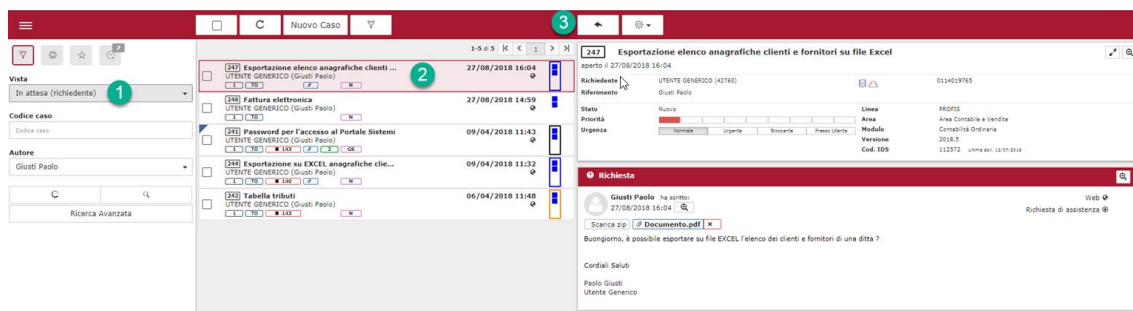
- Compilare il Titolo
- Incollare nella Richiesta l'immagine con Ctrl + V
- Nella Richiesta aggiungere prima o dopo l'immagine e il contesto del problema
- Allegare eventuale materiale utile alla diagnosi
- F4-Invia Richiesta

Il portale è raggiungibile senza necessità di login, tramite il tab SERVIZI → Portale assistenza



Consultare e gestire le richieste sul portale

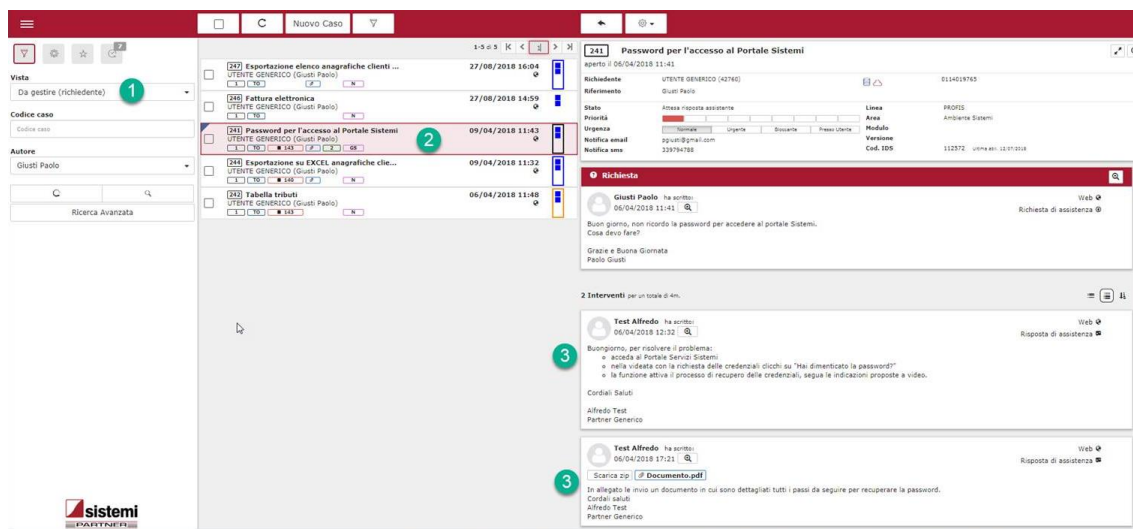
Una volta aperta la richiesta, è possibile consultarla ed aggiungere eventuali dettagli direttamente dal portale su cui è stata pubblicata.



Filtrando tramite la vista, selezionate "In attesa (richiedente)", posizionatevi sul caso e cliccate la freccia in alto per rispondere.

Leggere le risposte al caso

Le risposte possono essere visualizzate sia dal portale, dove appaiono come seguito della vostra domanda:



Sia tramite la funzione di notifica, attivata in fase di apertura, che permette di ricevere all'indirizzo indicato una e-mail contenente il testo della risposta dell'assistente, nonché il link per accedere direttamente al caso.

SCP SRL (11507): Riferimento Caso: DBFF7 - Risposta dell'Assistenza



Assistenza On Line <noreply@sistemi.com>
A Valentina Da Riz



sistemi® Caso: DBFF7
PROFESSIONE INFORMATICA Riferimento Caso: DBFF7 - Risposta dell'Assistenza

*Questo messaggio è generato automaticamente.
Eventuali risposte al mittente non raggiungeranno il servizio di assistenza.*

Spett.le SCP SRL (11507) diamo seguito alla vostra richiesta di assistenza.

Richiedente: SCP SRL (11507)
Riferimento: Amministratore
Utente finale: SCP SRL (11507)
Email: v.dariz@scponline.it
Caso: DBFF7 calcolo fringe benefit
Data apertura: 26/05/2023
Servizio assistenza: JOB
Area: JOB/Amministrazione del Personale
Modulo: Archivi, Tabelle paghe e Rinnovi contrattuali
Urgenza: Normale
Assegnatario: ALESSANDRA ROMANO
Descrizione: Buonasera,
chiedo di inviare un video dal quale rilevare il problema comunicato.

Cordiali saluti
Alessandra Romano

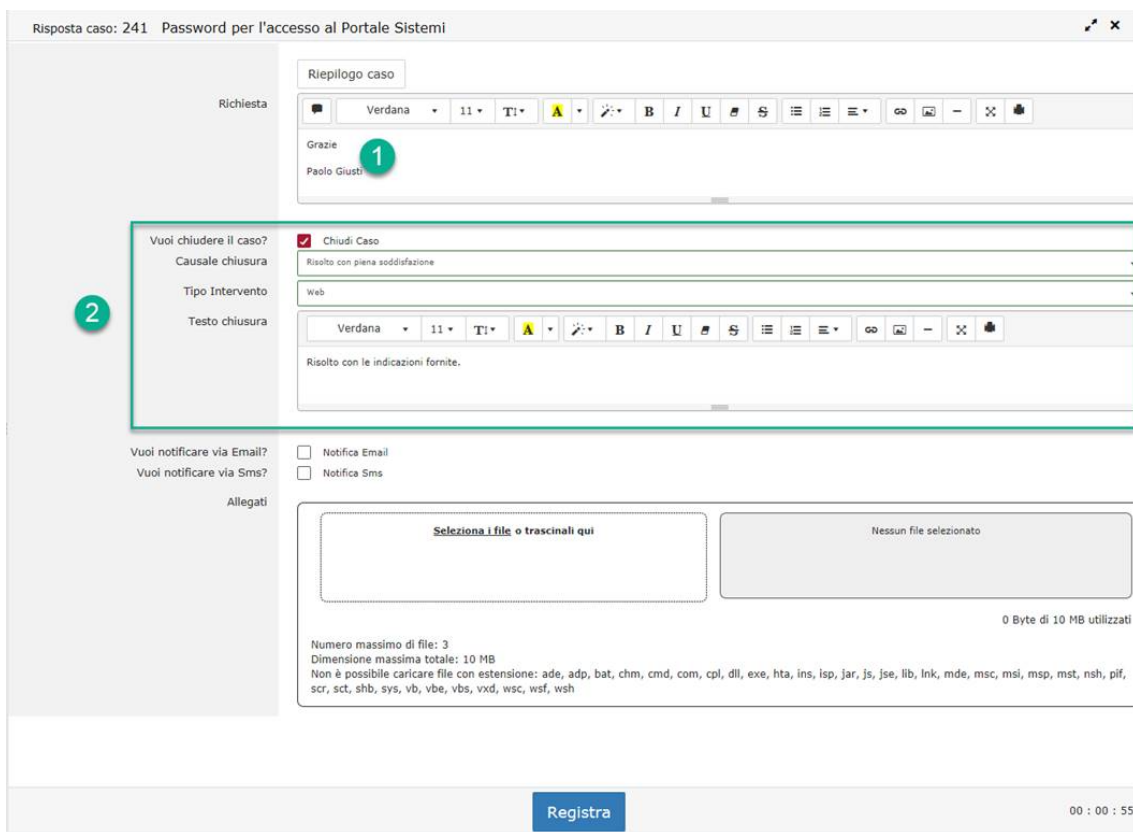
SISTEMI SpA

Siete pregati di utilizzare il seguente link per visualizzare e/o dare correttamente seguito al documento:

[Accedi on-line](#)

Chiusura caso

Quando la risposta risulta risolutiva, potete procedere in autonomia alla chiusura del caso, digitando una risposta in cui segnalate che la richiesta è stata soddisfatta, attivando contestualmente il tasto “**Chiusura caso**” ed impostando Causale di chiusura e Tipo intervento per poi terminare con il bottone “**Registra**”.



Casi preferiti/in evidenza

Nell'eventualità in cui l'assistenza tratti una tematica ricorrente, è possibile inserire il caso nella sezione "Casi Preferiti" oppure in "Casi in evidenza", in modo da poterlo consultare qualora si ripresenti la fattispecie trattata al suo interno.

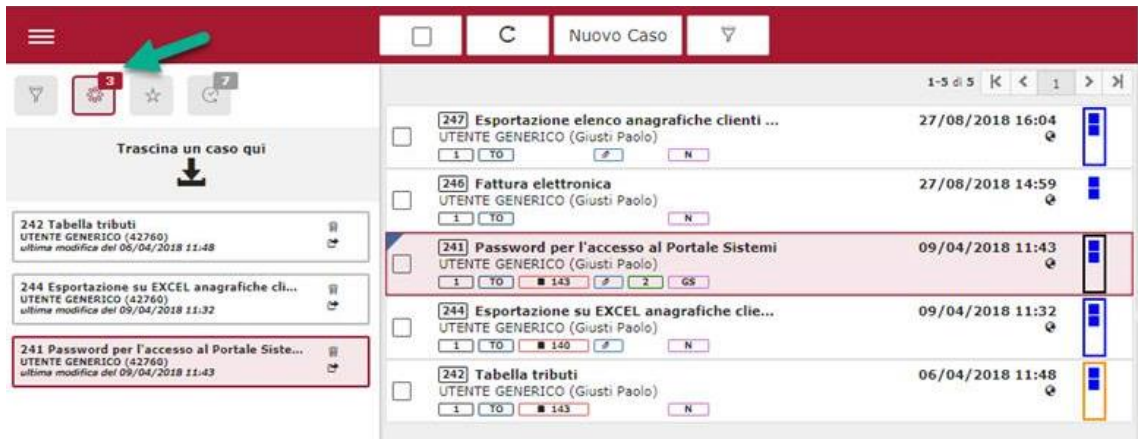
Per utilizzare uno di questi due contrassegni, è sufficiente posizionarvi e trascinare il caso nell'aera in questione.



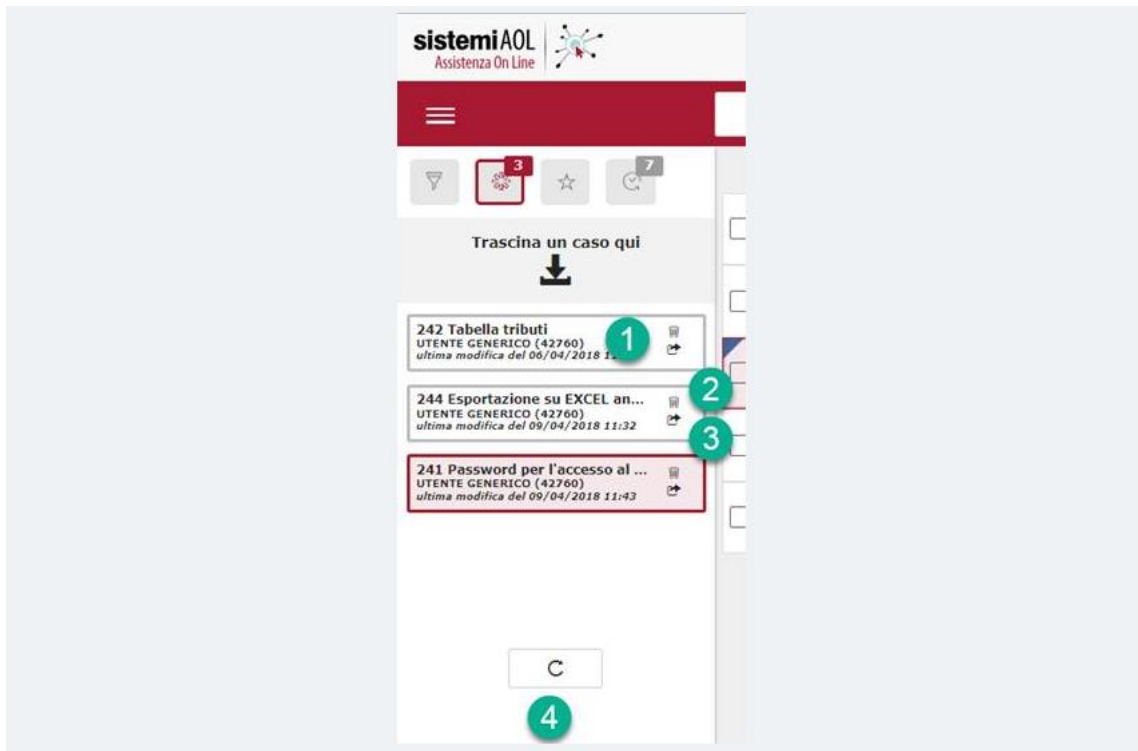
Oppure, tramite le azioni, aggiungerlo ad una delle due liste.



Selezionando l'attributo in evidenza o Preferiti, il caso verrà incluso all'interno di una delle due aree, la cui icona ne mostrerà il numero totale.

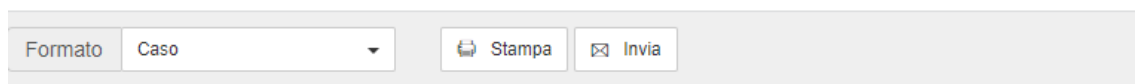
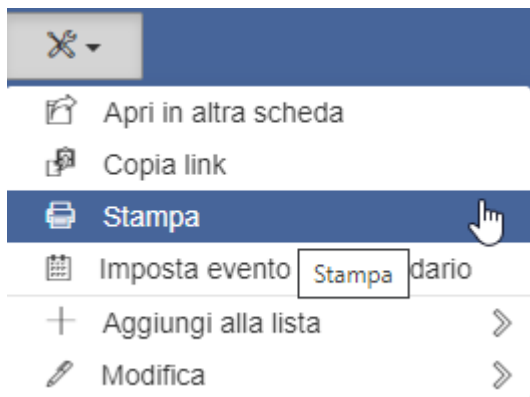


Fatto ciò, le due viste permetteranno, in ogni momento, di consultare i casi registrati con il loro contrassegno (1), di eliminarle (2), di aprire il caso in una nuova scheda (3) e di aggiornare la vista (4)



Stampa del caso

Il **Tasto Funzione** permette anche di stampare il caso: tale opzione consente sia la stampa su file sia l'invio tramite e-mail.



DC0F1 - rimozione secondo fattore di autenticazione

Invio stampa ✕

La stampa verrà inviata ai seguenti indirizzi, verificarne la correttezza.

A

Cc

Ccn

Oggetto

Ricerca delle richieste di assistenza

Anche se non inserite nei Preferiti o nella sezione in evidenza, i casi rimangono comunque archiviati all'interno del portale, perciò, qualora abbiate necessità di consultare un caso relativo ad un quesito che si ripresenta, potete utilizzare la funzione di **Ricerca Avanzata**

The screenshot shows a search interface with the following elements:

- Navigation:** A hamburger menu icon in the top left.
- Filter Row 1:** A funnel icon, a gear icon, a star icon, an hourglass icon with a '1' notification badge, a clock icon, and a person icon.
- Filter Row 2:** A refresh icon with a '10' notification badge, a person icon, a person icon with a '3' notification badge, and an envelope icon.
- Vista:** A dropdown menu currently set to 'Da gestire'.
- Codice caso:** A text input field with the placeholder text 'Codice caso'.
- Richiedente:** A search input field with the placeholder text 'Richiedente' and a magnifying glass icon.
- Bozze:** A dropdown menu currently set to 'Tutti'.
- Assistente:** A dropdown menu currently set to '2 selezionati'.
- Sezione:** A dropdown menu currently set to '3 selezionati'.
- Summary:** A box titled 'I miei casi Da Gestire' containing the number '2'.



2023 © Copyright Sistemi S.p.A.

Il pannello che si aprirà è costituito da una molteplicità di filtri, attivabili a piacimento, per poi lanciare la ricerca tramite il tasto con la lente d'ingrandimento, in basso a destra.

