

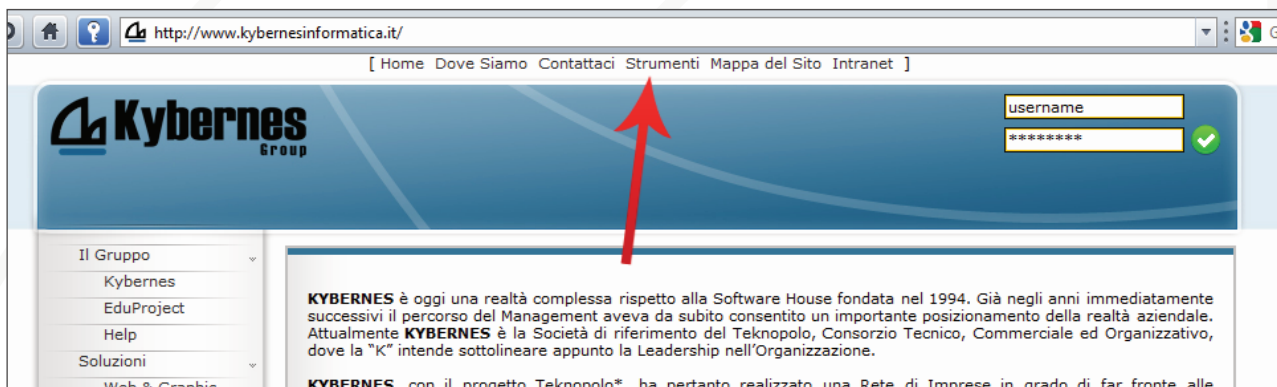


Manuale Utente  
**Gestione Ticket**  
release 3.0

Questo Manuale Operativo ha lo scopo di illustrare la Gestione Ticket on line di KYBERNES.

Innanzitutto per utilizzare questo applicativo è necessario che l'Utilizzatore sia in possesso di Credenziali di Accesso al Servizio. Per qualsiasi informazione commerciale inviare mail a [commerciale@kybernes.it](mailto:commerciale@kybernes.it) oppure contattare la Segreteria Amministrativa [Contatti – sito [www.kybernes.it](http://www.kybernes.it)]

Una volta in possesso delle Credenziali accedere al Sito Internet [www.kybernes.it](http://www.kybernes.it) alla Sezione **Strumenti** come mostra la figura seguente:



Facendo clic sulla Sezione **Strumenti** si accede alla seguente pagina:



**PDA**  
Facendo Clic sull'icona PDA si potrà accedere mediante autenticazione alla Gestione del Report per l'Assistenza PDA.  
Ricordiamo che l'Assistenza sui PDA può essere richiesta a:  
E-mail: [pda@kybernes.it](mailto:pda@kybernes.it) Telefono: **06 97237112** Cellulare: **346 8841601**



**ASSISTENZA REMOTA**  
Facendo Clic sull'icona ASSISTENZA REMOTA il Cliente Convenzionato potrà accedere al Servizio. Per accedere al Servizio provvedere al Download dell'eseguibile. Altre istruzioni sono disponibili on line. Download.  
Per informazioni commerciali inviare mail a [commerciale@kybernes.it](mailto:commerciale@kybernes.it)



**GESTIONE TICKET**  
Facendo Clic sull'icona GESTIONE TICKET il Cliente Convenzionato potrà accedere al Servizio di Richiesta Assistenza on line.  
Per accedere al Servizio è necessario l'autenticazione. Altre istruzioni sono disponibili on line. Per informazioni commerciali inviare mail a [commerciale@kybernes.it](mailto:commerciale@kybernes.it)

A questo punto fare clic sulla voce **Gestione Ticket**.

Da qui si potrà accedere alla pagina di autenticazione del Servizio. In questa finestra digitare le credenziali (username e password) in vostro possesso ed accedere al Servizio:

A screenshot of a login form titled 'kTicket'. It has two input fields: 'Login:' and 'Password:'. Below the password field is a 'Log In' button. The 'kTicket' logo is visible in the bottom left corner.

Se non si è in possesso di Credenziali o si sono dimenticate, richiederle a [c.manzo@kybernes.it](mailto:c.manzo@kybernes.it)

Una volta autenticati dal Servizio è possibile richiedere l'intervento di Assistenza Tecnica mediante compilazione della Richiesta (Apri TICKET):



Per aprire un TICKET è necessario compilare i seguenti campi:

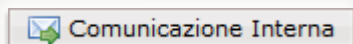


- 1 Inserire il Nominativo (Nome e Cognome) del richiedente il Ticket. Non c'è bisogno di indicare la Azienda di appartenenza in quanto l'applicativo associa le credenziali all'Azienda in Convenzione.
- 2 Inserire l'indirizzo di posta elettronica. A questo indirizzo saranno inviate le mail, notifiche e comunicazioni relative al ticket aperto.
- 3 Selezionare, mediante l'apposito elenco problematiche, il tipo di problematica che si pensa possa essere causa del problema rilevato. Per esempio: se non funziona la stampante [non stampa o segnala errori] selezionare, come tipo di problema, dall'apposito elenco la Voce **Stampa**. Se il problema non è nelle categorie previste, indicare **Altro**.
- 4 Descrivere brevemente il problema o la natura della richiesta che deve essere inviata all'Assistenza Tecnica.
- 5 Alla fine cliccare sul pulsante **Invia Ticket** al fine di inviare la Richiesta.

L'Apertura del Ticket ha l'effetto di inviare la richiesta. Sarà cura dello Staff di KYBERNES, anche sulla base del rapporto contrattuale con il Cliente, operare secondo le modalità di erogazione del Servizio di Assistenza: Intervento on site, Assistenza Remota, Contatto di Outsourcing, Contratto di Assistenza "a consumo".

Una volta soddisfatta la Richiesta, KYBERNES provvederà a chiudere il Ticket comunicando all'indirizzo di posta indicato la CHIUSURA dell'intervento.

# GLOSSARIO TECNICO



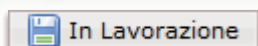
## Comunicazione Interna

Questo pulsante consente di inviare eventuali comunicazioni allo Staff tecnico da Parte dell'Amministratore di Sistema e da parte dei Tecnici. La comunicazione interna invia il messaggio esclusivamente allo Staff di KYBERNES.



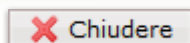
## Apertura Ticket

Quando l'utente apre il Ticket, lo Staff Tecnico ed Amministrativo riceve una mail di avviso di Apertura del Ticket. Nel corpo della mail si riceve un link al quale è possibile inviare una mail allo Staff Tecnico. Solitamente risponde chi prende in carico il Ticket.



## In Lavorazione

E' possibile comunicare lo stato di Avanzamento del Ticket allo Staff Tecnico da parte del Tecnico che ha preso in carico il Ticket.



## Chiudere

Il pulsante **Chiudere** viene utilizzato per chiudere il Ticket. La chiusura del Ticket genera una comunicazione allo Staff Tecnico ed Amministrativo, nonché all'indirizzo del Cliente.

## Importante

Al Cliente perviene esclusivamente una mail automatica di conferma Apertura Ticket al momento della Sua richiesta; ed una mail di Chiusura Ticket quando il Tecnico provvede a chiudere il Ticket mediante il pulsante **Chiudere**.