

PORTALE CLIENTI LEVIAHUB SUPPORT

MANUALE CREAZIONE UTENTI \ GESTIONE TICKET WEB

SOMMARIO

TERMINOLOGIA ADOTTATA	2
CREAZIONE E CONFIGURAZIONE UTENTI	2
ACCEDERE AL PORTALE CLIENTI CON L'UTENZA OPERATIVA	5
GESTIONE DEI TICKET WEB	6
RICERCA TICKET	7
INSERIMENTO TICKET	8
ELENCO E GESTIONE TICKET	10

TERMINOLOGIA ADOTTATA

Utente Administrator = utente che crea e modifica gli Utenti Operativi (vedere al punto 1 ulteriori dettagli)

Utente Operativo = utente che inserisce e gestisce i Ticket Web (vedere al punto 1 ulteriori dettagli)

CREAZIONE E CONFIGURAZIONE UTENTI

Il primo accesso deve essere eseguito con l'utente amministratore, denominato da ora in poi *Administrator*, le cui credenziali sono state fornite tramite mail Leviahub a fronte della compilazione del Modulo Privacy.

In assenza di queste credenziali Vi invitiamo a contattare il nostro centralino o, in alternativa, l'amministrazione.

Una volta eseguito l'accesso verrà visualizzata l'homepage dell'area privata del cliente come nell'esempio sottostante:

L'utente Administrator:

- ✓ è abilitato alla creazione e gestione dei profili riguardanti gli Utenti Operativi che accederanno al Portale Clienti Leviahub Support;
- × non può creare e gestire i ticket web per le richieste in assistenza.

Per creare un nuovo Utente Operativo, da ora denominato solamente *Utenti*, bisogna cliccare sul pulsante

Inserisci

Seguirà una nuova schermata per l'inserimento del nuovo utente dove verranno richiesti alcuni dati, quali:

NOME	indicare il nome dell'utente che potrà inserire e gestire i Ticket Web
COGNOME	indicare il cognome dell'utente che potrà inserire e gestire i Ticket Web
E-MAIL	indicare l'email di riferimento dell'Utente che potrà inserire e gestire Ticket Web; a questo indirizzo email, l'Utente riceverà le segnalazioni relative ai suoi ticket che avrà aperto (le segnalazioni possono essere: la presa in carico da parte di un operatore dell'Help Desk, il dettaglio della soluzione stessa)
ACCOUNT	indicare le nuove credenziali con cui il nuovo Utente accederà al Portale Clienti Leviahub Support e al servizio di Ticket Web dal momento che verrà salvato
PASSWORD / CONFERMA PASSWORD	indicare la password con cui il nuovo Utente accederà al Portale Clienti Leviahub Support e al servizio di Ticket Web dal momento che verrà salvato (deve essere di almeno 8 caratteri alfanumerici)

I campi Codice cliente e Cliente verranno automaticamente compilati.

Scorrendo la schermata verso il basso si troverà la **configurazione permessi**.

Configurazione permessi:

Attivo:

ON

Area	Lettura	Avanzate	
SoftwareUpdate	<input checked="" type="checkbox"/> ON	<input type="checkbox"/> OFF	Download
Documenti tecnici	<input checked="" type="checkbox"/> ON	<input checked="" type="checkbox"/> ON	Accesso al dettaglio
News tecniche	<input checked="" type="checkbox"/> ON	<input checked="" type="checkbox"/> ON	Accesso al dettaglio
News commerciali	<input checked="" type="checkbox"/> ON	<input checked="" type="checkbox"/> ON	Accesso al dettaglio
Video	<input checked="" type="checkbox"/> ON	<input checked="" type="checkbox"/> ON	Accesso al dettaglio
FAQ	<input checked="" type="checkbox"/> ON		
Corsi online	<input checked="" type="checkbox"/> ON	<input checked="" type="checkbox"/> ON	Iscrizione (se abbonato)
Acquisti sul portale		<input type="checkbox"/> OFF	Acquisti
Assistenza on line	<input checked="" type="checkbox"/> ON	<input checked="" type="checkbox"/> ON	Creazione ticket

Salva

Vede solo i ticket
che lui stesso ha creato

Può vedere
tutti i ticket

Verrà automaticamente posizionata la linguetta, di seguito chiamata switch, su ON alla voce Attivo. Ciò significa che l'utenza che stiamo gestendo è attiva e operativa. L'unico caso in cui il pulsante dovrà essere posizionato su OFF sarà quando l'utenza non dovrà più eseguire gli accessi al Portale Clienti Leviahub Support.

Di seguito vengono elencate, alla voce *Area*, tutte le voci del menu per la configurazione.

Di default la maggior parte degli switch sono impostati ad ON, grazie ad una configurazione standard preimpostata in modo che l'Utente possa sfruttare appieno le potenzialità del Portale Clienti Leviahub Support (vedere il calendario dei corsi online, accedere ai documenti e guide tecniche che periodicamente vengono pubblicate, visionare i videocorsi gratuiti, leggere le News tecniche, e non ultimo poter inserire e gestire Ticket Web).

N.B.1: Lo switch relativo alla voce *Acquisti sul portale* bisogna abilitarlo qualora l'utenza debba essere abilitata all'acquisto in autonomia dei pacchetti di attività direttamente dalla voce Store del menu.

Default: OFF

N.B.2: La voce *Assistenza online* permette di codificare l'utenza affinché possa visualizzare e gestire solamente i ticket creati da sé stessa, oppure tutti i ticket aperti per l'azienda con cui si è loggati.

Default: Vedere soli i ticket che lui stesso ha creato.

Una volta impostate le caratteristiche del nuovo Utente si dovranno salvare le impostazioni confermandole attraverso il pulsante SALVA posto sulla destra.

Una volta salvate le impostazioni del nuovo Utente, all'indirizzo di posta indicato per quell'Utente verrà spedita un'e-mail contenente il riepilogo della configurazione.

ACCEDERE AL PORTALE CLIENTI CON L'UTENZA OPERATIVA

Leviahub Support

Dopo aver eseguito il log out con l'utenza Administrator, accedere nuovamente alla pagina e inserire le credenziali appena create, compilando i seguenti campi:

CODICE CLIENTE Quanto indicato nel campo *Account* della configurazione Utente (*cognome.nome*)

PASSWORD Password indicata nel momento i cui si è configurata l'utenza

Accedi al portale clienti

Nome utente
(Codice cliente per gli utenti principali; non usare l'indirizzo mail):

Password:

[LOGIN](#)

[Hai dimenticato la password? Clicca qui!](#)

GESTIONE DEI TICKET WEB

Cliccare **Assistenza Online** e successivamente su **Gestione Ticket Web**



A questo punto verrà aperta una videata dove sarà possibile visualizzare l'elenco dei ticket creati sino a quel momento ed inseriti a sistema dall'utente singolo oppure da tutti gli utenti dell'azienda (dipende dalla configurazione permessi al punto 1).

Ricerca Ticket

Stato: Inserito In carico Risposto Chiuso

Da data: A data: Ricerca libera:

Il tuo residuo pacchetto SMART
Non ci sono pacchetti SMART disponibili

Numero ticket	Data creazione	Utente	Tecnico	Data Chiusura	Stato	Sezione	Oggetto	Min S.O.L. *	Priorità	Dettagli	Chiudi ticket
132C	18/06/2024 02:10:43				Risposto	Amministrazione	CODICE		Normale	Dettagli »	Chiudi ticket
132C	17/06/2024 05:01:15				Risposto	Operativo Aereo	VERIFICA PRATICA		Normale	Dettagli »	Chiudi ticket
132C	17/06/2024 02:08:08				Risposto	Amministrazione	REGISTRAZIO...		Normale	Dettagli »	Chiudi ticket
132C	12/06/2024 09:44:10				Risposto	Amministrazione	URGENTE - BONIFICO		Normale	Dettagli »	Chiudi ticket
131C	27/05/2024 02:52:54				Chiuso	Amministrazione	ERRORE ESITO SDI FATTURE		Normale	Dettagli »	

<https://support.leviahub.com/WebPortal/TechnicalNews.aspx>

RICERCA TICKET

La videata dei Ticket Web presenta diverse funzioni che dettagliamo di seguito:

Permette di filtrare la ricerca dei ticket per stato, cliccando sul riquadro è possibile selezionare i vari stati che di seguito vengono elencati:

STATO (1)	INSERITO	Ticket web inserito a sistema da prendere in carico
	IN CARICO	Ticket Web preso in gestione dell'assistenza
	RISPOSTO	Ticket web a cui è stata data una replica
	CHIUSO	Ticket Web chiuso dal cliente stesso una volta risolta la segnalazione oppure chiuso dal sistema dopo la risoluzione del ticket

DA DATA – A DATA
(2) Permette di filtrare la ricerca dei ticket per data.
Senza indicare nulla il programma seleziona tutti i ticket presenti a sistema.

INSERISCI NUOVO TICKET
(3) Permette l'inserimento di una nuova richiesta di assistenza (dettaglio nel Paragrafo 5).

ELENCO TICKET
(4) Griglia con l'elenco di tutti i ticket filtrati

INSERIMENTO TICKET

Cliccando alla voce **INSERISCI NUOVO TICKET** si verrà reindirizzati alla schermata di inserimento ticket dove l'utente dovrà necessariamente dettagliare la richiesta di assistenza compilando i campi:

Assistenza online Documenti tecnici Video News tecniche News commerciali FAQ

Nuovo ticket

AVVISO:
Si prega di utilizzare il ticket per UN solo problema alla volta. Il ticket non va in nessun caso utilizzato come "chat" e/o per problemi multipli: in quest'ultimo caso va aperto ulteriore ticket. Grazie.

👤 Cliente 👤 Utente

✉ E-mail di notifica ticket

1 **Macro area ***
Software Gestionale

2 **Area ***
Seleziona

3 **Sezione ***
Seleziona

4 **Oggetto della richiesta ***
Inserisci l'oggetto della richiesta...

5 **Descrizione della richiesta ***
Al fine di intervenire con tempestività ed efficacia, ti invitiamo a descrivere il problema nel modo più chiaro e dettagliato possibile. Grazie...

6 **Aggiungi allegati...**

- Per ragioni legati alla sicurezza i formati di file accettati sono: JPG, JPEG, PNG, PDF, XML, ZIP
- Dimensione massima per singolo file: 1000 KB
- E' possibile inserire fino ad un massimo di 3 file

7 **Priorità ticket ***
--

8 9

✕ Annulla ➡ Invia ticket

1 MACRO AREA

Attraverso l'apposito menu a tendina è possibile selezionare l'area di assistenza di Vostro interesse.

Elenco proposto in funzione del tipo di contratto/i di assistenza che il cliente ha in essere con Leviahub.

2 AREA	Attraverso l'apposito menu a tendina è possibile selezionare la procedura per la quale si richiede assistenza. Elenco in funzione alla voce selezionata al punto 1 e dei moduli a contratto.
3 SEZIONE	Ulteriore dettaglio della procedura inserita al campo 2.
4 OGGETTO DELLA RICHIESTA	Descrizione sintetica della richiesta.
5 DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA	Descrizione analitica della richiesta di supporto al reparto di assistenza. Al fine di ottimizzare le comunicazioni e potervi fornire almeno una prima risposta al ticket, Vi invitiamo a descrivere in maniera chiara e esaustiva il motivo della richiesta.
6 AGGIUNGI ALLEGATI	Cliccando sul pulsante si potranno allegare file come da specifiche elencate.
7 PRIORITÀ TICKET	È possibile selezionare la priorità della segnalazione: <ul style="list-style-type: none"> • Normale • Bloccante • Priority
8 ANNULLA	Annullamento ticket.
9 INVA TICKET	Salvataggio ed inserimento ticket all'assistenza. Seguirà un messaggio per confermare l'invio del ticket al sistema. Successivamente verrà visualizzato il numero del ticket che è stato attribuito alla vostra richiesta.



ELENCO E GESTIONE TICKET

I ticket inseriti a sistema vengono elencati nella videata di seguito riportata, già illustrata in precedenza.

ATTENZIONE: In base alla configurazione dell'utente verranno visualizzati i ticket creati e gestiti dal singolo utente oppure tutti quelli dagli utenti codificati nel Portale Clienti Leviahub Support.

The screenshot shows the LEVIAhub SUPPORT interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and links for 'Manuale utente e ticket' and 'Supporto On Line'. Below this is a menu with categories like 'Sezione clienti', 'Aggiornamenti software', 'Corsi on-line', 'Assistenza online', 'Documenti tecnici', 'Video', 'News tecniche', 'News commerciali', and 'FAQ'. A yellow banner indicates 'Accesso abilitato temporaneamente. Vi invitiamo a regolare la vostra posizione.' The main section is titled 'Ricerca Ticket' and includes a search form with fields for 'Stato' (with buttons for 'Inserito', 'In carico', 'Risposto', 'Chiuso'), 'Da data:', 'A data:', and 'Ricerca libera:'. There are also date pickers and a 'Inserisci nuovo ticket' button. A table header is visible at the bottom with columns: 'Numero ticket', 'Data creazione', 'Utente', 'Tecnico', 'Data Chiusura', 'Stato', 'Sezione', 'Oggetto', 'Min S.O.L. *', and 'Priorità'. A green notification box on the right says 'Il tuo residuo pacchetto SMART' and 'Non ci sono pacchetti SMART disponibili'.