

# Effettuare una richiesta di assistenza Helpdesk

## Informativa modulo di assistenza Pa Digitale Adriatica

Questa guida descrive in pochi semplici passi come effettuare una richiesta di assistenza tramite il nuovo modulo helpdesk, messo a disposizione dei clienti. Inoltre, illustra le principali funzionalità e novità introdotte, volte a migliorare la gestione delle richieste in modo più trasparente ed efficiente tra gli operatori dell'helpdesk e i clienti.

## Richiesta di Assistenza Helpdesk tramite sito web

### Passaggi:

- Recati sul sito <https://www.padigitale-adriatica.it>
- Vai sul menu a tendina "Assistenza"
- **Clicca** su "Helpdesk"

**Clicca** su Helpdesk per accedere alla pagina



# Il nuovo modulo assistenza Helpdesk

Se possiedi già un **codice ticket** clicca qui

## Assistenza Helpdesk

Richiedi l'assistenza di un tecnico specializzato richiedendo una sessione remota, chiamandoci al numero di telefono indicato o compilando il form sottostante.

Puoi sempre contattarci **telefonicamente** al numero indicato.

**Ho un Codice Ticket**

Verifica il tuo ticket

**Assistenza Telefonica**

+39 0874 1835001

**Inserisci i tuoi dati** (nome, cognome, email) e l'area di per cui richiedi assistenza

**Spiegaci il problema** eventualmente allegando uno file della problematica

**+ CREA TICKET**

**Inserisci il tuo Ente o Azienda** di appartenenza e clicca su verifica

E' importante che l'ente di appartenenza sia **verificato** prima di procedere

Scegli e **verifica** l'Ente di appartenenza \*

COMUNE DI CAMPOBASSO
Verificato!

Se in presenza di più enti **indicare** quello corretto **dall'elenco**

Scegli e **verifica** l'Ente di appartenenza \*

Termoli

VERIFICA

Seleziona uno dei seguenti enti

- CUC COMUNE DI TERMOLI
- COMUNE DI TERMOLI

In presenza di più enti/azienda **seleziona** uno dall'elenco

✔ **GRAZIE PER AVERCI CONTATTATO!**

Grazie per aver contattato la nostra azienda, di seguito il tuo codice univoco per seguire l'andamento del ticket e gestire la tua richiesta di assistenza. Una mail di riepilogo ti è stata mandata all'indirizzo indicato. Un Operatore gestirà la tua problematica e sarai aggiornato sullo stato di avanzamento via mail o accedendo alla sezione privata del ticket inserendo il codice indicato di seguito.

🔗 **Clicca sul Codice TICKET per verificare lo stato:**

27-2024-7G3DWI

Il tuo **CODICE TICKET** generato dal programma ti aiuterà a seguire l'andamento della tua richiesta.

## Hai già un codice ticket di assistenza?

**Inserisci** il codice che ti è stato assegnato quando hai creato il ticket. **Clicca** su VERIFICA e ENTRA

Codice di esempio: 24-2024-E2QZ9Q

The screenshot shows a web form titled "Inserisci il tuo codice Ticket". Below the title, there is a short instruction: "Inserisci il codice ticket che ti abbiamo fornito alla creazione della tua richiesta di assistenza, su questa pagina o via mail, potrai verificare lo stato del tuo ticket e inviarti altre informazioni." Below this is a text input field with the placeholder "Inserisci qui il tuo codice ticket" and a blue button labeled "VERIFICA e ENTRA →". At the bottom of the form, there is a question mark icon, the text "Devi effettuare una nuova richiesta di assistenza?", and an orange button labeled "← Indietro".

**Numero ticket**

**Stato del ticket**

The screenshot shows the details of a ticket with ID "Ticket 24-2024-E2QZ9Q". At the top, the status is "IN LAVORAZIONE" in an orange box. Below this, there is a sub-header "N° 24/2024 - Problema SUAP" and "COMUNE DI TERMOLI". The main area contains a chat history with two messages from the operator: "Ticket preso a carico e in lavorazione." (06/09/2024 16:09:53) and another message (06/09/2024 16:09:54). On the right, there are two messages from Sara Bianchi: one with a progress bar (06/09/2024 16:09:49) and another with a file attachment "prova.png" (06/09/2024 17:09:02). There are also icons for chat and notifications.

**Nuovo messaggio**

Scrivi un nuovo messaggio sul ticket

**Sollecita la risoluzione del ticket**

**Interazioni sul ticket**

Tutte le interazioni sul ticket tra il cliente e operatore.

## Interagisci con l'operatore sul ticket di assistenza

The screenshot displays a user interface for managing a support ticket. At the top left, the ticket ID is 'Ticket 24-2024-E2QZ9Q'. The main content area shows the ticket details: 'N° 24/2024 - Problema SUAP COMUNE DI TERMOLI'. Below this is a grid of icons representing various services. A central window titled 'Aggiungi Messaggio' (Add Message) is open, featuring a rich text editor with bold, italic, strikethrough, and underline options, and a text input field. Below the input field, there is a file selection area with a 'Scegli file' button and the text 'Nessun file selezionato' and 'formati accettati (jpg,png,pdf,docx,bt,txt,svg)'. A green 'INVIA >' button is at the bottom of the message window. To the right, a call log shows a call from 'Sara Bianchi' on '06/09/2024 16:09:49'. A callout box with a blue arrow pointing to the message input field contains the text: 'Messaggi sul ticket Interagisci con il ticket dialogando con l'operatore e eventualmente allega un'immagine o un documento per spiegarci la problematica.'