Assistenza on-line

Uno dei vantaggi di CgWeb è la presenza di un sistema di assistenza online, attraverso i ticket, che permette di **ridurre drasticamente i tempi di intervento**.

Attraverso il sistema di ticket di assistenza potrete avere risposte in tempo brevissimo e tenere traccia di tutte le richieste fatte. I ticket vengono letti in tempo reale da Mediasoft ed evasi in ordine di arrivo e priorità.

Da Utilità -> Procedure -> Assistenza on-line

Entrando troviamo il consueto elenco dei record presenti nell'archivio, clicchiamo su "nuovo" per aprire un nuovo ticket di assistenza. Ci verranno proposti i dati dell'operatore (nome, cognome, mail, ecc).

Dovremo selezionare l'area di interesse e descrivere il problema.
Tanto più saremo chiari nell'esposizione del problema, tanto prima il ticket sarà efficace per la soluzione del problema.

Una volta compilati i campi, clicchiamo su "Salva". A questo punto il ticket verrà trasmesso a Mediasoft (riceveremo una copia per email dell'avvenuta registrazione del ticket, con un numero identificativo).

Il ticket può essere modificato (o anche chiuso, se il problema si è risolto) attraverso il pulsante "mod" dell'elenco ticket.

Quando Mediasoft avrà risolto il problema, ci sarà una risposta al ticket, che riceverete via e-mail e potrete visualizzare nella home page della procedura, come da immagine sotto.

Consigli per la gestione dei ticket

Come abbiamo visto, tanto più il ticket è chiaro, tanto più veloce sarà possibile l'evasione. Ci sono altri aspetti da considerare per sfruttare appieno il sistema di ticketing:

- **non importa lo stile**
  Mediasoft è una azienda giovane e informale, non sono necessarie formulazioni elaborate (anche se il "buongiorno" e il "grazie" son sempre graditi da tutti)
- **un problema alla volta**
  descrivete un solo problema per ogni ticket: saranno indirizzati all'area di competenza e verranno evasi in minor tempo

- **descrivete i passaggi che producono il problema**
  ad esempio: “entrando in fatturazione -> fatture clienti -> nuovo -> freccia giù sul campo “cliente” non mostra nessun cliente”.
- **quando si presenta il problema?**
  sempre? solo in determinate circostanze? Avete individuato quali sono le circostanze particolari?
- **verificate la soluzione**
  quando il ticket sarà chiuso, controllate che il problema sia correttamente risolto e che la procedura che avete segnalato funzioni come vi aspettate.