

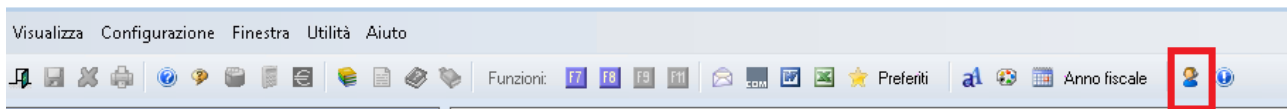
Istruzioni per l'utilizzo del Web Ticket

Sommario

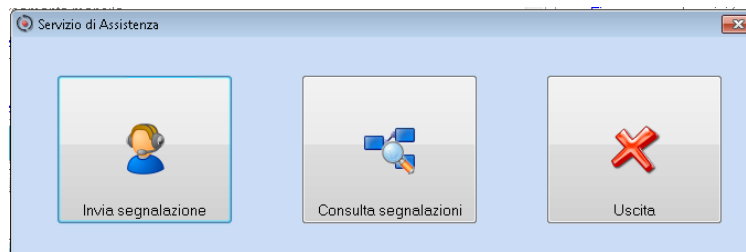
1. Modalità di accesso al Web ticket	1
2. Operazioni preliminari	1
3. Invio Segnalazione	2
4. Consulta segnalazione	4
5. Gestione contatti	4

1. Modalità di accesso al Web ticket

In qualsiasi parte dell'applicativo **B.Point** è possibile selezionare l'icona per attivare la gestione del Web Ticket.



Attivando tale icona viene proposta la seguente finestra:



Si analizzano di seguito le funzionalità consentite dal Web ticket.

2. Operazioni preliminari



Al primo utilizzo della procedura viene richiesta un'autorizzazione per l'invio automatico di informazioni tecniche sull'installazione, utenti ed operatori e immagini (nel caso di errori di procedura). **La mancata autorizzazione blocca l'utilizzo di questa funzionalità.**

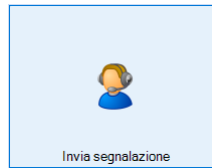


L'invio della prima segnalazione deve essere preceduto da un'operazione di verifica da parte dell'utente della corretta compilazione dei dati relativi al contatto.

La richiesta di assistenza non viene inoltrata se il contatto dello studio **non risulta completo di tutti i dati obbligatori** (numero di telefono e indirizzo e-mail, fondamentali per consentire al personale del centro di assistenza il ricontatto dell'autore della segnalazione). Per informazioni sulla gestione dei contatti consultare il paragrafo **<5.Gestione contatti>** della presente guida.

3. Invio Segnalazione

In questa sezione è possibile formulare la richiesta ed inviarla all'assistenza



La richiesta è guidata per l'indicazione di tutti i dati necessari.

Contatto: è il personale dello studio, azienda ecc. (campo obbligatorio).

In prima istanza, vengono proposti tutti i nominativi presenti già nel database in nostro possesso e la consultazione avviene direttamente dal campo attivando l'apposita tendina. Reperito il dato corretto, è sufficiente confermarlo e procedere con l'inserimento dei dati successivi.

Nel caso vi sia un nuovo collaboratore non ancora presente nel nostro archivio, è sufficiente cliccare su ed inserire i dati richiesti. Una volta confermato, il dato è immediatamente utilizzabile.

Screenshot dell'interfaccia web "Definire Contatto". In alto a sinistra c'è un campo di ricerca con "Angelo Rossi" e un pulsante "Nuovo Contatto". Sotto c'è una tabella con colonne: "Tel. principale", "Tel. ufficio 1", "Tel. ufficio 2", "Cellulare" e "Indirizzo e-mail". I valori sono: "123456789", "123456789", "33012345678" e "prova@mail.it". Sotto la tabella c'è un campo "Modulo" con un menu a tendina aperto che mostra una lista di opzioni: "BASE", "AUTOLIQUIDAZIONE INAIL", "AZIENDALE", "BONUS FISCALE", "CO.CO.CO", "CONCORDATO", "CONTABILITA", "DELEGA UNICA", "DICHIARAZIONI", "GESTIONE ALLEVAMENTI", "ISEE", "OFFICE", "PAGHE", "PRIMA NOTA FISCALE", "RED", "RIMBORSO IRAP", "RIMBORSO IVA". A destra c'è un campo "Sottomodulo" con un menu a tendina chiuso. In basso a destra ci sono i pulsanti "Inserisci Allegato" e "Rimuovi Allegato". In basso a sinistra c'è un campo "Descrizione". In basso a destra ci sono i pulsanti "Invia Segnalazione" e "Annulla".

Modulo e Sottomodulo: inserire il prodotto (contabilità, dichiarazioni, paghe ecc.) in funzione dell'oggetto della richiesta che si intende inoltrare.

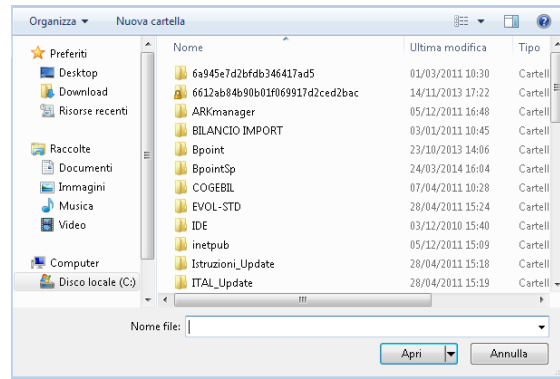
Dopo la conferma del campo Modulo, selezionare il Sottomodulo (ordinaria, cespiti, cedolino ecc..) in modo da poter indirizzare correttamente la richiesta al personale di assistenza competente sull'argomento.

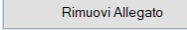
Descrizione: inserire la descrizione completa della richiesta. Questa informazione è fondamentale per rilevare l'urgenza e l'ambito del problema/richiesta.

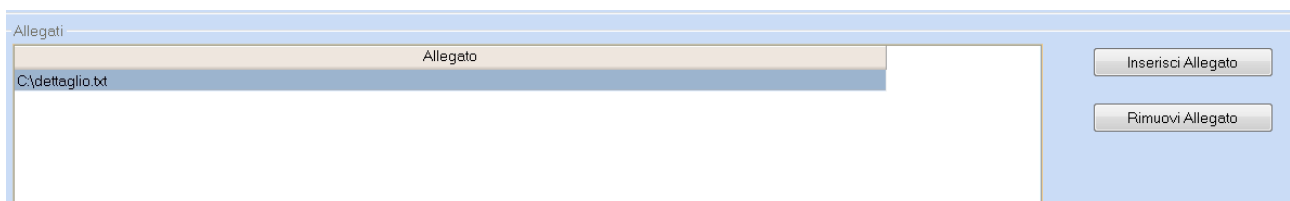


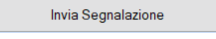
Si richiede di dettagliare il motivo della richiesta per facilitare il supporto da fornire

A corredo del problema/richiesta possono essere inviati documenti, files, ecc. semplicemente attivando l'apposita funzione . Verrà aperto il browser di ricerca sul pc locale o rete di studio secondo le normali funzioni Windows

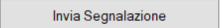


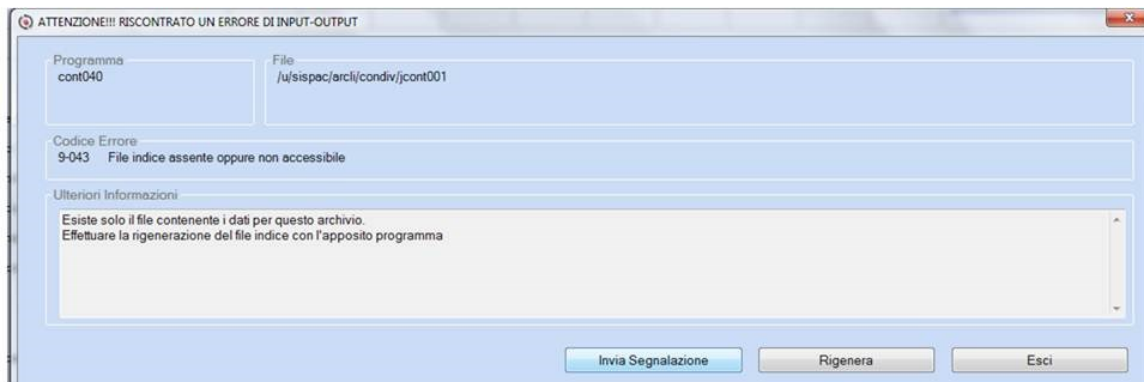
Dopo la selezione del file desiderato, questo sarà visualizzato nell'apposito riquadro dal quale può essere rimosso semplicemente attivando la funzione .



Completato il caricamento, inoltrare la richiesta con .

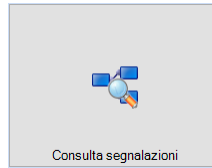


Nel caso in cui, venga prodotto un errore di procedura, nella schermata dell'errore vi è la possibilità di inviare immediatamente l'anomalia al proprio centro di assistenza semplicemente attivando l'apposito bottone .



La funzione di Web Ticket provvederà a catturare l'immagine dell'errore, l'operatore connesso e i dati di installazione e allegarli automaticamente alla richiesta che verrà inviata. Questi dati automatici verranno acquisiti nei nostri database e resi disponibili al servizio di assistenza che provvederà alla verifica avendo già a disposizione le informazioni base di quanto successo.

4. Consulta segnalazione



Le funzionalità di consultazione sono al momento disabilitate.
Se si clicca sul bottone sarà visualizzata una pagina del sito di supporto con un messaggio di avviso.



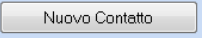
5. Integrazione richiesta già inviata

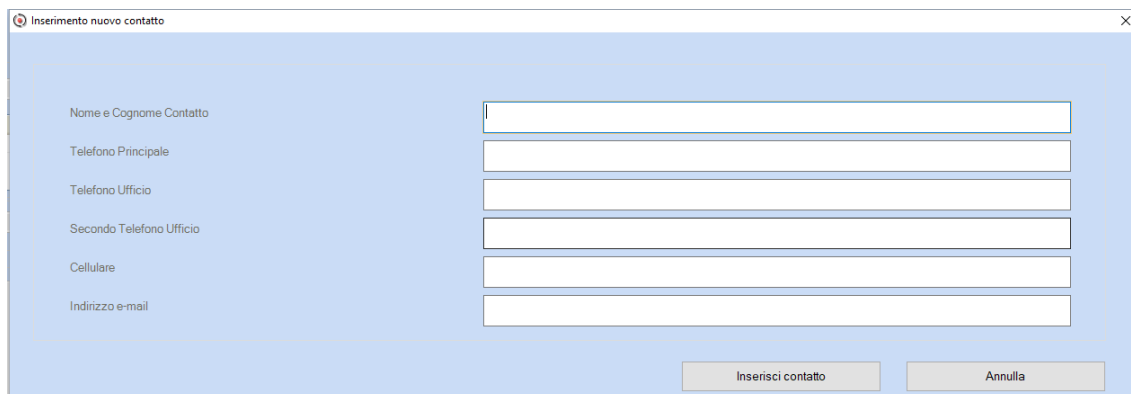
Al momento la funzione di integrazione di una richiesta già avanzata non è attiva.

6. Gestione contatti

Le operazioni consentite relativamente ai contatti sono le seguenti:

Inserimento contatto

Il caricamento di un nuovo contatto come già riportato in precedenza è previsto in fase di inserimento di una nuova segnalazione (Paragrafo 3 <**Invia segnalazione**>) attraverso il bottone 



Inserimento nuovo contatto

Nome e Cognome Contatto	<input type="text"/>
Telefono Principale	<input type="text"/>
Telefono Ufficio	<input type="text"/>
Secondo Telefono Ufficio	<input type="text"/>
Cellulare	<input type="text"/>
Indirizzo e-mail	<input type="text"/>

I dati relativi a Nome e Cognome del contatto, numero di telefono e indirizzo e-mail sono obbligatori, trattandosi di informazioni necessarie per consentire al personale del Customer Support Wolters Kluwer il successivo ricontatto.

Modifica contatto

I contatti non si possono modificare.

Eliminazione contatto

I contatti non si possono eliminare.