

Indicazioni per una corretta compilazione dei casi AOL

La piattaforma AOL e il Caso AOL

La **piattaforma di Assistenza OnLine** è una piattaforma di assistenza pensata per offrire agli utenti un efficace servizio di assistenza, consentendo loro di lavorare al meglio con le soluzioni Sistemi.

Il **caso AOL** è quindi la raccolta dei documenti originati da una richiesta di assistenza all'interno del quale viene raccolto lo scambio di richieste/risposte legate a una specifica esigenza fino ad arrivare a una soluzione.

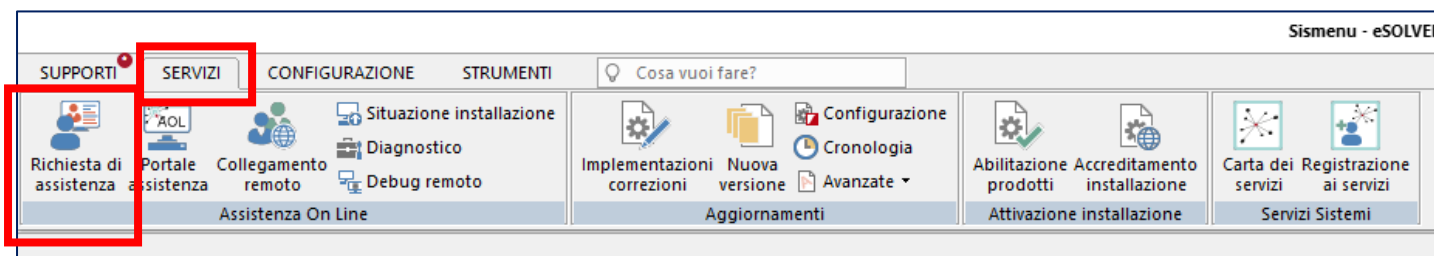
Una **corretta compilazione dei casi AOL** fornisce all'Assistenza tutte le informazioni necessarie per procedere a una **risoluzione del caso veloce ed efficace**. In questo documento vedremo come procedere alla corretta apertura e compilazione di un caso AOL.

Aprire un caso AOL

Il caso AOL può essere aperto essenzialmente in **2 modi**:

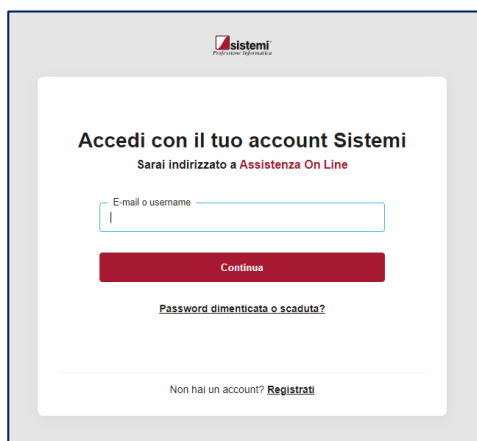
1. All'interno della procedura


Dal menu principale, sotto la voce "Servizi" in alto a sinistra, selezionare "Richiesta di assistenza".

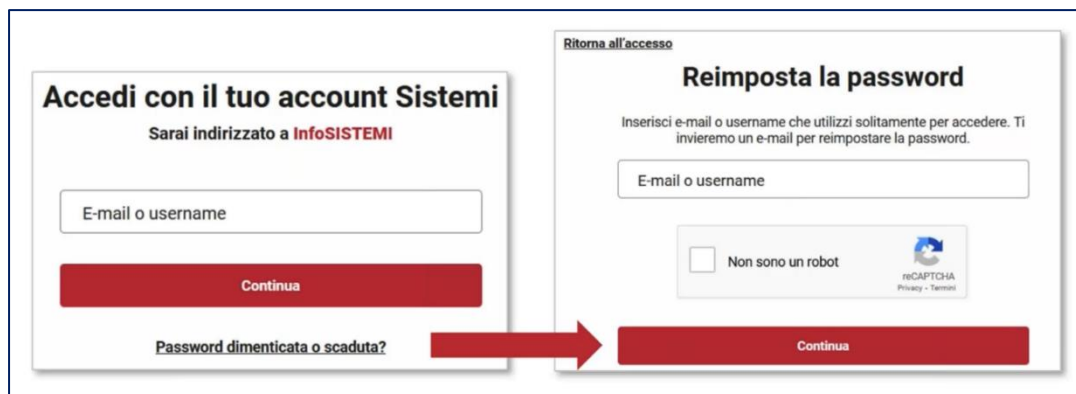


2. Da browser

Qualora la procedura non sia funzionante, è comunque possibile aprire un caso AOL raggiungendo la pagina web www.assistenza.sistemi.com e accedere con le proprie credenziali.



 Se hai dimenticato le tue credenziali di accesso, puoi avviare la procedura di recupero cliccando su “Password dimenticata o scaduta?” e seguire l’iter suggerito.



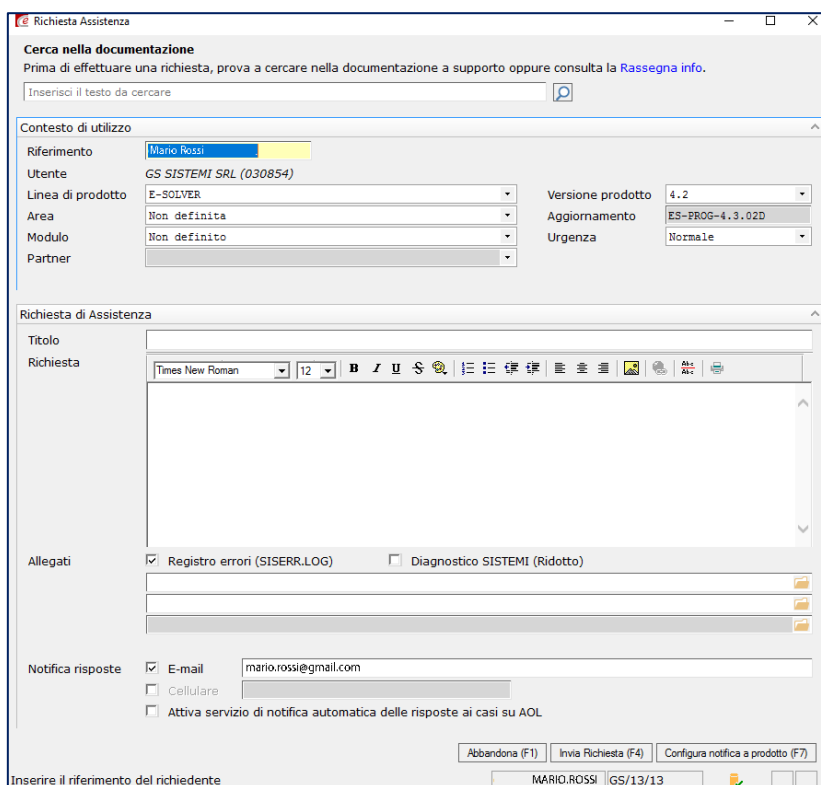
Corretta compilazione del caso AOL

Le esigenze degli utenti sono al primo posto per noi, per questo la piattaforma di Assistenza OnLine è lo strumento pensato per un’assistenza quanto più efficace possibile.

Fondamentale è allora una corretta compilazione dei casi AOL, che **fornisce all’Assistenza tutte le informazioni necessarie** e consente una risoluzione dei casi veloce e risolutiva.

Seguire l’iter indicato dalla piattaforma consente inoltre di **tenere traccia del lavoro svolto** e facilita la storicizzazione degli interventi, che rimangono sempre a disposizione del cliente ogniqualvolta ha necessità di consultarli.

Vediamo allora come **compilare correttamente i campi del caso AOL**.



• **CONTESTO DI UTILIZZO**

Contesto di utilizzo	
Riferimento	Mario Rossi
Utente	GS SISTEMI SRL (030854)
Linea di prodotto	E-SOLVER
Area	Non definita
Modulo	Non definito
Partner	
Versione prodotto	4.2
Aggiornamento	ES-PROG-4.3.02D
Urgenza	Normale

“Area” e “Modulo”

In questi campi dobbiamo andare a indicare in quale area e modulo della procedura stiamo operando.


In alcuni casi questi campi sono compilati in automatico.

“Urgenza”

Poiché l’ordinamento dei casi prevede come primo fatto l’urgenza, è fondamentale che il campo sia compilato in **modo coerente e realistico**. Ovvero:

- **Normale** → Per le richieste di supporto nell’ambito delle procedure Sistemi. Una o più procedure non funzionano correttamente ma **il servizio è comunque disponibile per l’attività quotidiana**;
- **Urgente** → Il servizio è disponibile, ma **diverse procedure non funzionano correttamente** e l’attività quotidiana è compromessa;
- **Bloccante** → **Interruzione completa del servizio**. Gli operatori di studio/azienda sono impossibilitati a procedere con qualsiasi attività.

• **RICHIESTA DI ASSISTENZA**

Richiesta di Assistenza	
Titolo	
Richiesta	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>Times New Roman 12 B I U </p> </div>
Allegati	<input checked="" type="checkbox"/> Registro errori (SISERR.LOG) <input type="checkbox"/> Diagnostico SISTEMI (Ridotto)
Notifica risposte	<input checked="" type="checkbox"/> E-mail: <input type="text" value="mario.rossi@gmail.com"/> <input type="checkbox"/> Cellulare: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Attiva servizio di notifica automatica delle risposte ai casi su AOL

“Titolo”

Come per l’oggetto di una mail, il titolo del caso è una sorta di breve sintesi del problema e come tale **deve contenere informazioni precise** per farci comprendere il più velocemente possibile l’ambito di riferimento e la natura della richiesta.

⚠ Cose da **NON** fare:

- Utilizzare titoli generici e poco esaustivi (“Domanda”, “Errore”, ecc.);
- Utilizzare titoli estremamente lunghi;
- Utilizzare il campo “titolo” come se fosse il corpo del messaggio.

“Richiesta” & “Allegati”

Questo è il campo in cui dobbiamo andare a **descrivere in maniera esaustiva** il problema che stiamo riscontrando, fornendo un quadro preciso e dettagliato della richiesta (quindi evitare formule del tipo “come in oggetto”).

⚠ Nel caso di installazioni multiditta, ad esempio, è utile indicare il gruppo di lavoro su cui stai lavorando.

Nel corpo del testo è inoltre possibile inserire immagini o screen del problema oppure, cliccando sull’icona della cartella a destra, caricare eventuali allegati.

Le caselle “Registro errori” e “Diagnostico SISTEMI” sono flaggati di default, quando necessario. Qualora ci sia un blocco di errore importante, ti consigliamo di selezionare anche l’opzione “Diagnostico SISTEMI”.

“Notifica risposte”

⚠ In questo campo è fondamentale **assicurarsi di inserire l’indirizzo email sul quale si desidera ricevere la notifica di avvenuta risposta al caso.**

Qualora lo si desidera è anche possibile abilitare la notifica sul cellulare, flaggando l’opzione corrispondente e inserendo il numero di cellulare.

Flaggando l’opzione “Attiva servizio di notifica automatica delle risposte ai casi su AOL” è inoltre possibile ricevere un pop-up in procedura che ci avverte della risposta al caso.

Visualizzare la risposta ricevuta al caso AOL

Quando l’Assistenza Sistemi risponde al caso AOL, l’utente Sistemi riceve una mail di notifica all’indirizzo email indicato in fase di compilazione.

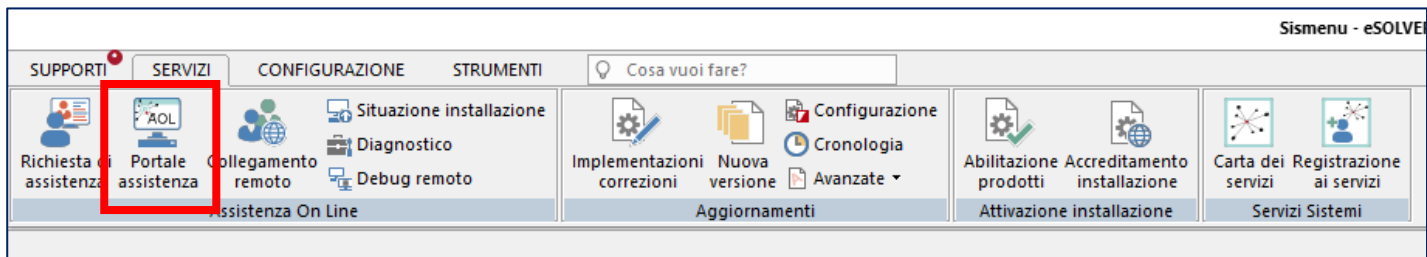
Per accedere al caso, visualizzare la risposta e rispondere è sufficiente cliccare sul link il calce alla mail:

Siete pregati di utilizzare il seguente link per visualizzare e/o dare correttamente seguito al documento:

[Accedi on-line](#)

Cordiali Saluti

In alternativa è possibile accedere al portale di assistenza anche all'interno della procedura da Servizi → Portale assistenza.



Qui troveremo elencate tutte le nostre richieste AOL.

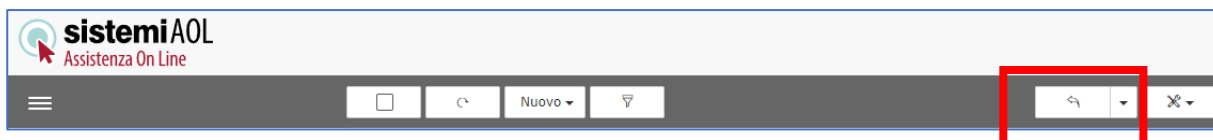
Per individuare facilmente la richiesta che cerchiamo, possiamo utilizzare l'opzione "Filtri Vista" che troviamo nella colonna di sinistra. In particolare, il "Filtro Vista" ci permette di visualizzare i casi:

- *Da gestire* → sono i casi ai quali l'operatore Sistemi ha risposto;
- *In attesa di risposta* → sono i casi ai quali l'utente ha risposto e che attendono una risposta da parte dell'operatore Sistemi;
- *Chiusi* → tutti i casi che sono stati chiusi dall'utente perché risolti o scaduti.

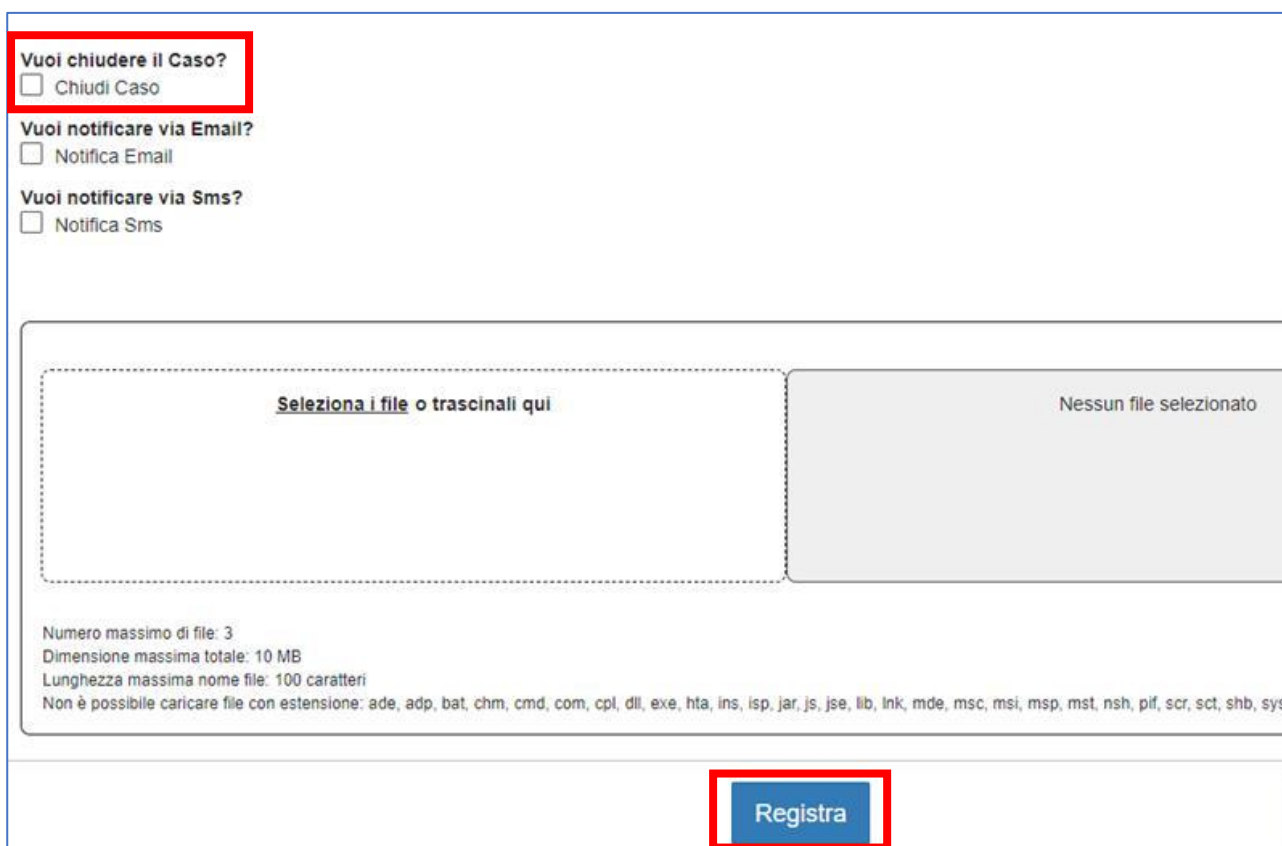


Rispondere al caso AOL

Per rispondere a un caso AOL è sufficiente posizionarsi sull'icona con la freccetta e rispondere al caso.



Dopo aver compilato il testo, se il caso è risolto è possibile chiuderlo.
Per inviare la risposta cliccare su "Registra".

The image shows a form for responding to a case. At the top left, there is a section titled 'Vuoi chiudere il Caso?' with a red box around it, containing a checkbox labeled 'Chiudi Caso'. Below this are two sections: 'Vuoi notificare via Email?' with a checkbox 'Notifica Email', and 'Vuoi notificare via Sms?' with a checkbox 'Notifica Sms'. In the center, there is a file upload area with a dashed border containing the text 'Seleziona i file o trascinali qui' and a grey box on the right containing 'Nessun file selezionato'. Below the file upload area, there is a list of file extensions that cannot be uploaded: 'Numero massimo di file: 3', 'Dimensione massima totale: 10 MB', 'Lunghezza massima nome file: 100 caratteri', and 'Non è possibile caricare file con estensione: ade, adp, bat, chm, cmd, com, cpl, dll, exe, hta, ins, isp, jar, js, jse, lib, lnk, mde, msc, msi, msp, mst, nsh, pif, scr, sct, shb, sys'. At the bottom right, there is a blue button labeled 'Registra' with a red box around it.

- ▲ Per maggiori dettagli sul portale di Assistenza OnLine ti invitiamo a consultare la documentazione applicativa elaborata da Sistemi.
[Vai alla documentazione.](#)