

Indicazioni per una corretta compilazione dei casi AOL

Sommario

LA PIATTAFORMA AOL E IL CASO AOL	2
APRIRE UN CASO AOL.....	2
CORRETTA COMPILAZIONE DEL CASO AOL.....	4
• CONTESTO DI UTILIZZO	4
• RICHIESTA DI ASSISTENZA	5
VISUALIZZARE LA RISPOSTA RICEVUTA AL CASO AOL.....	7
• CONSULTARE LA RISPOSTA DA NOTIFICA E-MAIL.....	7
• CONSULTARE LA RISPOSTA DAL PORTALE	7
• VISUALIZZARE EVENTUALI ALLEGATI.....	8
RISPONDERE AL CASO AOL	9
CHIUSURA DEL CASO AOL	10
MAGGIORI INFORMAZIONI.....	11
FAQ	11

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.

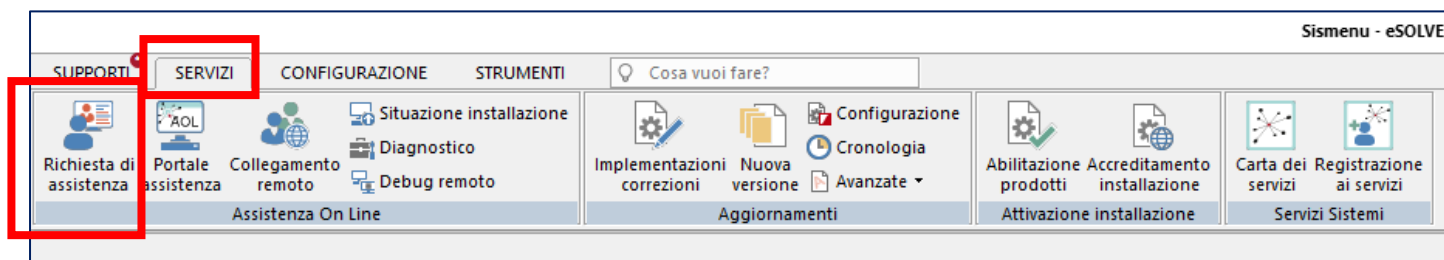
Una **corretta compilazione dei casi AOL** fornisce all'Assistenza tutte le informazioni necessarie per procedere a una **risoluzione del caso veloce ed efficace**. In questo documento vedremo come procedere alla corretta apertura e compilazione di un caso AOL.

APRIRE UN CASO AOL

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

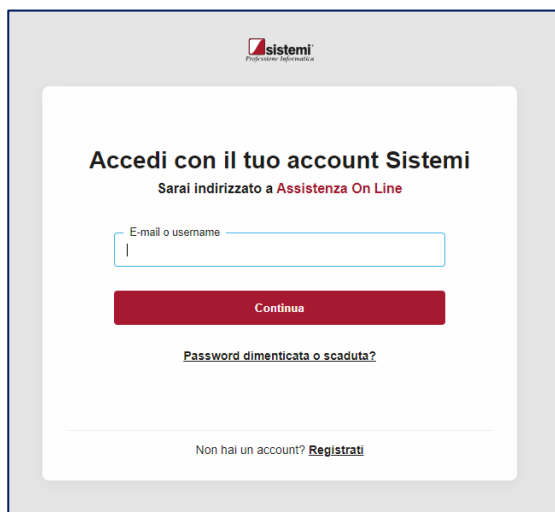
1. All'interno della procedura

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



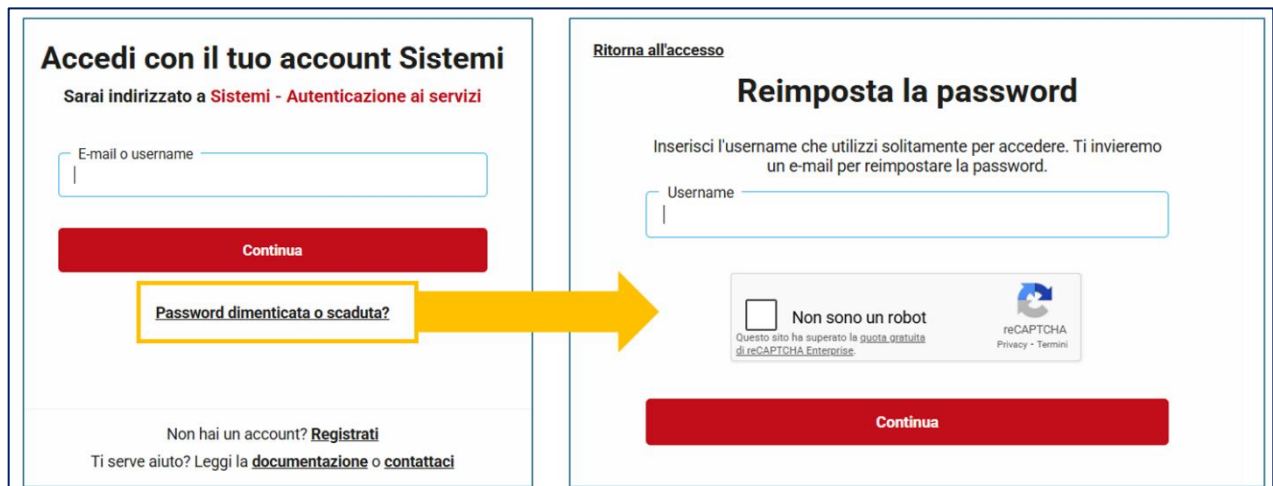
2. Da browser

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



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

Avere a disposizione le proprie credenziali è fondamentale, in quanto ti consente di accedere ai vari materiali di supporto e formazione che Sistemi mette a tua disposizione. Qualora tu le avessi dimenticate, ti suggeriamo quindi di procedere con il loro recupero.



Accedi con il tuo account Sistemi
Sarai indirizzato a **Sistemi - Autenticazione ai servizi**

E-mail o username

Continua

Password dimenticata o scaduta?

Non hai un account? [Registrati](#)
Ti serve aiuto? Leggi la [documentazione](#) o [contattaci](#)

Ritorna all'accesso

Reimposta la password

Inserisci l'username che utilizzi solitamente per accedere. Ti invieremo un e-mail per reimpostare la password.

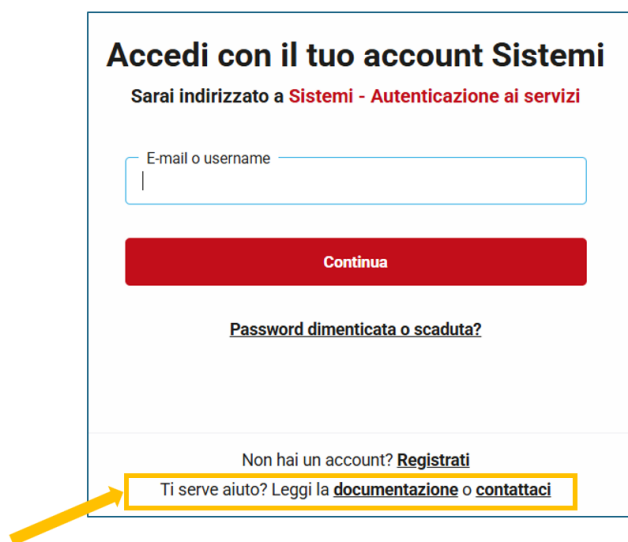
Username

Non sono un robot
Questo sito ha superato la [guota gratuita](#) di reCAPTCHA Enterprise.

reCAPTCHA
Privacy - Termini

Continua

Hai bisogno di supporto nella procedura? Puoi accedere alla [documentazione](#) elaborata da Sistemi per guidarti nell'autenticazione ai servizi.



Accedi con il tuo account Sistemi
Sarai indirizzato a **Sistemi - Autenticazione ai servizi**

E-mail o username

Continua

Password dimenticata o scaduta?

Non hai un account? [Registrati](#)
Ti serve aiuto? Leggi la [documentazione](#) o [contattaci](#)

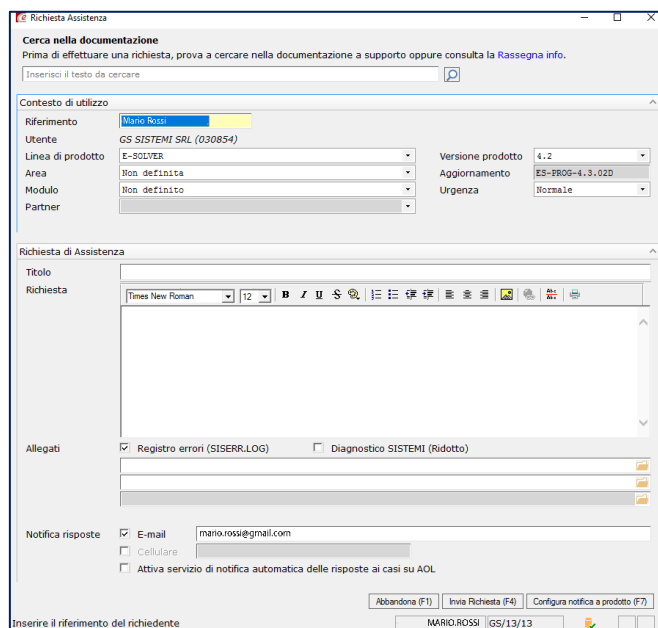
CORRETTA COMPILAZIONE DEL CASO AOL

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.

Una corretta compilazione dei casi AOL **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.

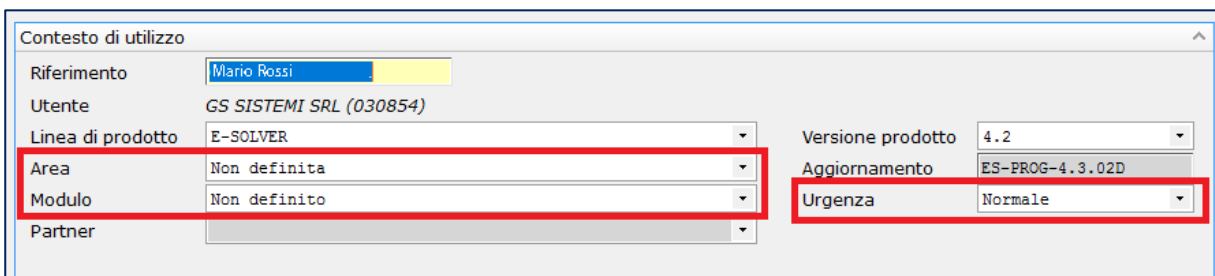
Vediamo allora come **compilare correttamente i campi del caso AOL**.



The screenshot shows the 'Richiesta Assistenza' window. The 'Contesto di utilizzo' section is expanded, showing the following fields:

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

- **CONTESTO DI UTILIZZO**



This close-up screenshot highlights the 'Contesto di utilizzo' section. The fields 'Area' (Non definita), 'Modulo' (Non definito), 'Urgenza' (Normale), and 'Aggiornamento' (ES-PROG-4.3.02D) are enclosed in red rectangular boxes to draw attention to them.

“Area” e “Modulo”

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

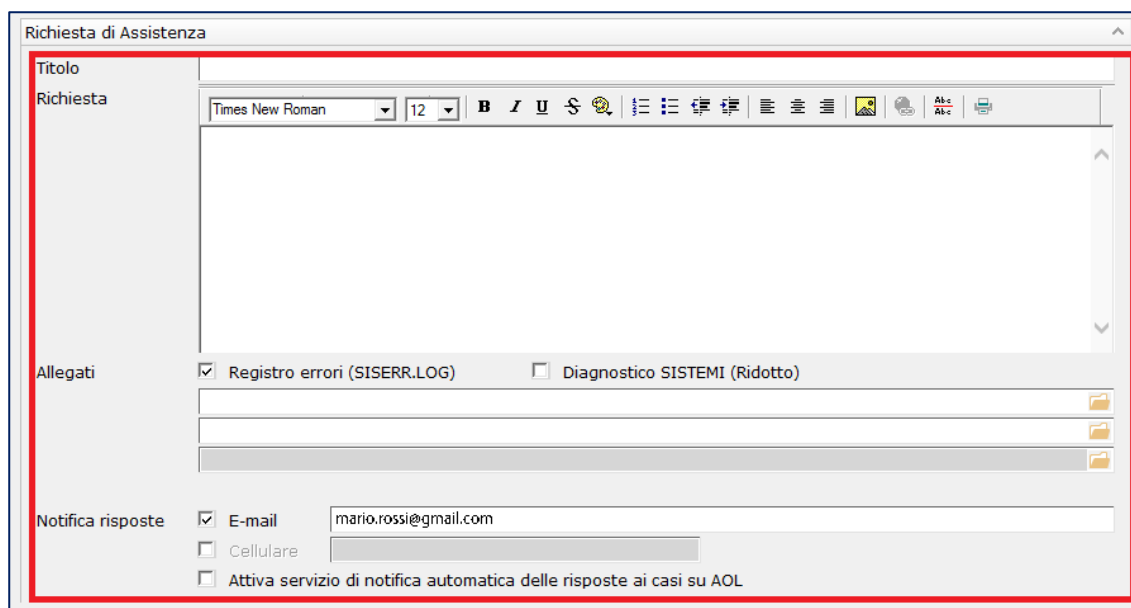
In alcuni casi questi campi sono compilati in automatico.

“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**



“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 e-mail 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.

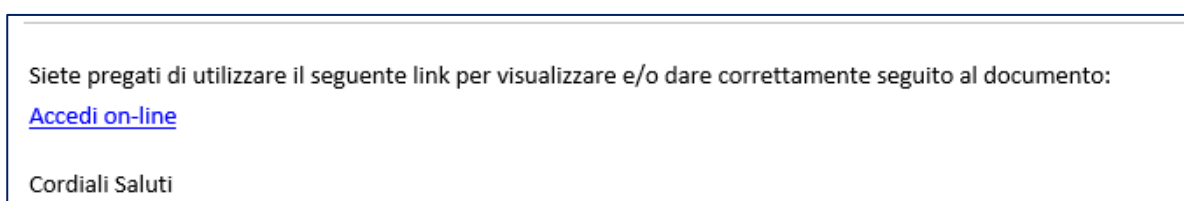
VISUALIZZARE LA RISPOSTA RICEVUTA AL CASO AOL

- CONSULTARE LA RISPOSTA DA NOTIFICA E-MAIL

Se in fase di apertura del caso è stata attivata la notifica tramite e-mail, quando l'Assistenza Sistemi risponde al caso AOL, l'utente Sistemi riceve una e-mail di notifica all'indirizzo indicato in fase di compilazione.

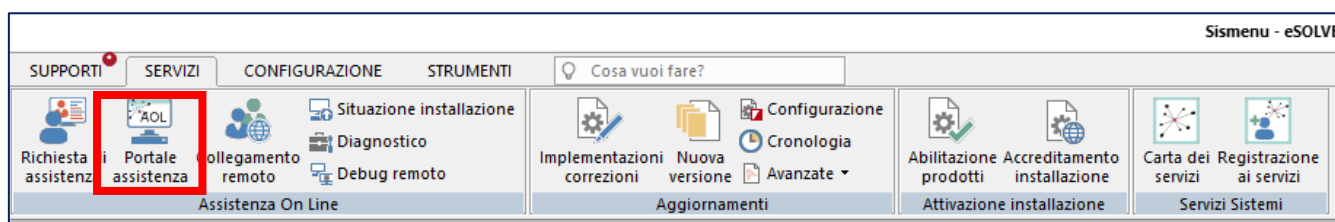
▲ La mail di notifica è una mail no-reply: eventuali risposte a questo indirizzo non raggiungeranno il servizio di assistenza.

Per accedere al caso, visualizzare la risposta e rispondere è sufficiente cliccare sul link in calce alla mail "Accedi on-line":



- CONSULTARE LA RISPOSTA DAL PORTALE

In alternativa è possibile visualizzare le risposte accedendo al portale di assistenza: quindi, all'interno della procedura, selezionare *Servizi* → *Portale assistenza*.



All'interno del Portale assistenza, **troveremo elencate tutte le nostre richieste AOL.**

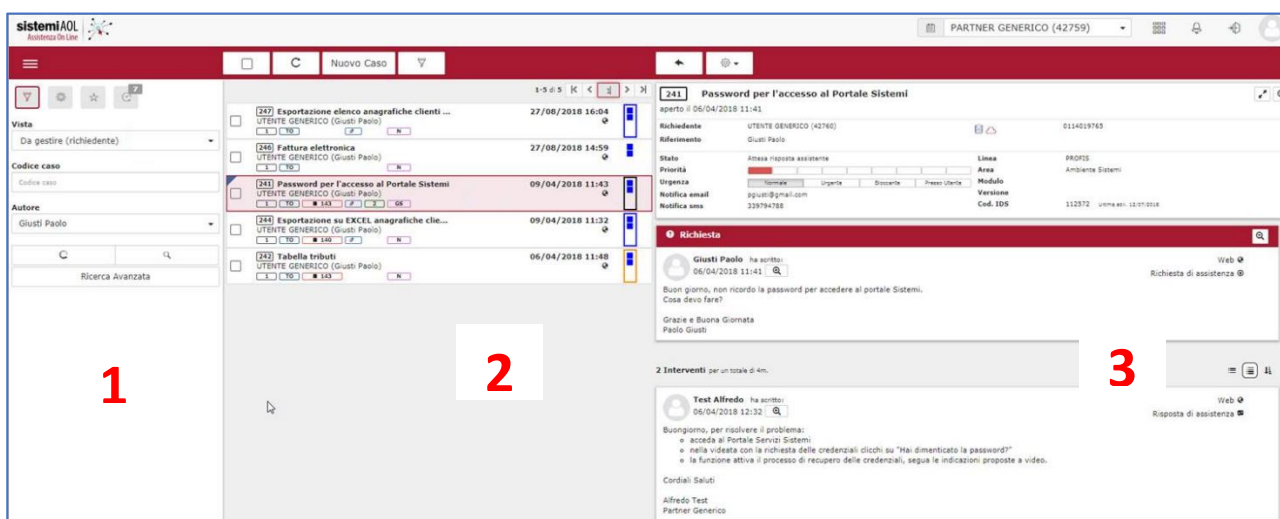
Per individuare facilmente la richiesta che cerchiamo, possiamo utilizzare l'opzione "Filtri Vista" che troviamo nella colonna di sinistra. In particolare, il "Filtro Vista" ci permette di visualizzare i casi:

- *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.



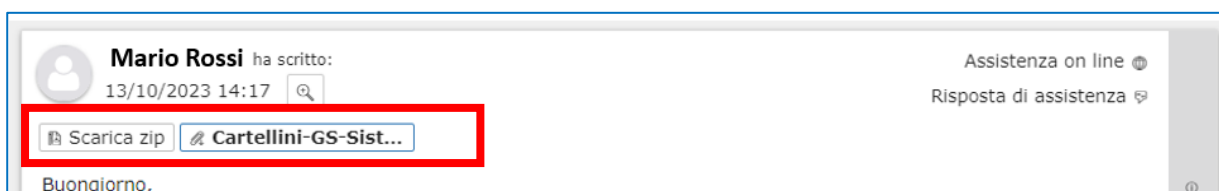
Ricapitolando, per consultare la risposta fornita dal Partner è sufficiente:

1. accedere al portale dell'assistenza e selezionare la vista Da Gestire (Richiedente)
2. selezionare la richiesta di assistenza di interesse
3. consultare la risposta nella sezione di destra con il dettaglio degli interventi.



- **VISUALIZZARE EVENTUALI ALLEGATI**

Se il Partner risponde all'AOL con un messaggio che contiene allegati, questi ultimi saranno visibili immediatamente sotto al nome dell'operatore e prima del testo del messaggio.



Per scaricare gli allegati è sufficiente cliccare sopra "Scarica zip": in questo modo verranno scaricati, in file .zip, tutti i documenti allegati al messaggio.

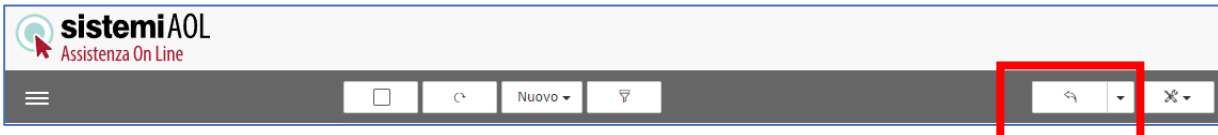
Ti ricordiamo anche che la presenza di un allegato è segnalata dalla presenza del simbolo della graffetta.

RISPONDERE AL CASO AOL

Per rispondere a un caso AOL, come prima cosa è necessario aprire il caso in questione. Questo, come abbiamo visto, può essere aperto:

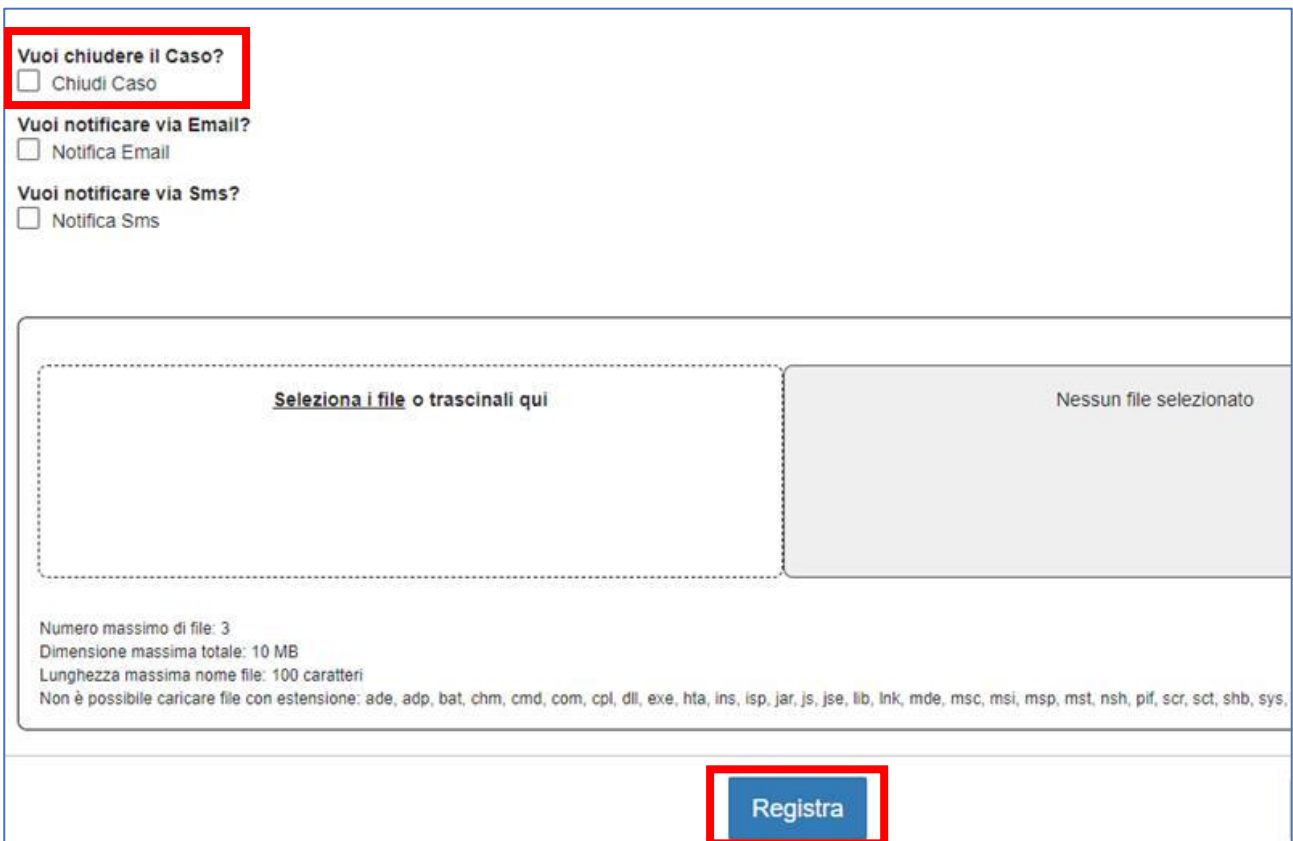
- Tramite il link "Accedi on-line" riportato nella mail di notifica ricevuta nella propria casella di posta;
- Dal portale di Assistenza, selezionando la richiesta di nostro interesse;

Una volta aperto il caso AOL, sarà sufficiente posizionarsi sull'icona con la freccetta "Rispondi":



Dopo aver compilato il testo, cliccare su "Registra" per inviare la propria risposta.

Se il caso è risolto è possibile chiuderlo flaggando l'opzione relativa.

The image shows a form for responding to a case. At the top left, the section 'Vuoi chiudere il Caso?' is highlighted with a red box, containing a checkbox labeled 'Chiudi Caso'. Below it are two other sections: 'Vuoi notificare via Email?' with a 'Notifica Email' checkbox, and 'Vuoi notificare via Sms?' with a 'Notifica Sms' checkbox. The main area is a file upload section with a dashed border containing the text 'Seleziona i file o trascinali qui' and a grey box on the right saying 'Nessun file selezionato'. Below the upload area, there are technical specifications: 'Numero massimo di file: 3', 'Dimensione massima totale: 10 MB', 'Lunghezza massima nome file: 100 caratteri', and a list of disallowed file extensions. At the bottom center, a blue button labeled 'Registra' is highlighted with a red box.

CHIUSURA DEL CASO AOL

Quando la risposta è risolutiva è possibile procedere con la chiusura del caso, per farlo:

- Accedere alla funzione "Rispondi" vista nel paragrafo precedente;
- Digitare una breve risposta;
- Attivare l'opzione "vuoi chiudere il Caso?" inserendo un flag nell'opzione "Chiudi caso";
- Compilare i campi relativi alla chiusura del caso che sono apparsi (Causale chiusura, Tipo intervento Chiusura, Testo chiusura);
- Registrare l'intervento cliccando su "Registra".

Vuoi chiudere il Caso?
 Chiudi Caso


Causale chiusura
Selezionare una causale di chiusura

Tipo Intervento Chiusura
Assistenza on line

Testo chiusura

Verdana 11 Tl A [List Icons] [Color Picker] [B] [I] [U] [Text Color] [Link] [Image] [Decrease] [Increase]

[Text Area]

 Se il caso non viene chiuso con le azioni sopra riportate, viene chiuso d'ufficio dopo 15 giorni lavorativi senza interventi da entrambe le parti (Partner ed Utente).

MAGGIORI INFORMAZIONI

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

FAQ

- **Il gestionale è bloccato/Non accedo al gestionale, come faccio ad aprire un caso AOL?**

Come specificato nel paragrafo “Aprire un caso AOL”, è possibile aprire un caso di Assistenza On Line anche via web. Per farlo è sufficiente raggiungere la pagina <https://assistenza.sistemi.com> e accedere al portale con le proprie credenziali.

- **Ho perso/Non ricordo le credenziali di accesso al portale web**

Come spiegato nel paragrafo “Aprire un caso AOL”, puoi recuperare le tue credenziali di accesso tramite l’apposita procedura di recupero che si avvia cliccando su “Password dimenticata o scaduta?” e seguendo l’iter suggerito.

In caso di difficoltà, ti invitiamo alla lettura della documentazione di supporto elaborata da Sistemi per l’autenticazione ai servizi Sistemi: [Autenticazione ai servizi Sistemi — Supporto Sistemi](#)

- **Come posso rispondere a un caso AOL?**

Alcuni utenti, erroneamente, rispondono al caso AOL rispondendo direttamente alla mail di notifica che ricevono nella propria casella di posta. Questo NON È CORRETTO, in quanto la mail di notifica è una mail no-reply.

L’unico metodo per rispondere a un caso AOL è quindi quello di accedere al portale, aprire la richiesta di assistenza alla quale si vuole rispondere e cliccare sulla freccetta “Rispondi” [Vedi paragrafo “Rispondere al caso AOL”].