

Area Riservata – Manuale Utente

Indice:

1. ACCEDERE ALL'AREA RISERVATA	3
2. SCARICARE FILE PRESENTI NELLA PROPRIA AREA RISERVATA	4
3. APRIRE UN NUOVO TICKET DI ASSISTENZA	5
4. VERIFICARE UN TICKET DI ASSISTENZA	7
5. VALUTAZIONE E FIRMA DI UN VOUCHER	9

NOTA BENE:

Al primo accesso, sarà necessario procedere con la sottoscrizione della modulistica relativa agli adempimenti del GDPR - Art. 28 Reg. UE 2016/679.

Sarà sufficiente compilare con i dati mancanti il documento, firmarlo con il mouse ed inviarlo.

I vostri consensi saranno registrati dal ns. sistema automatizzato e sarà possibile, visualizzarli, stamparli e archivarli, proseguendo nel contempo, con la navigazione all'interno dell'area riservata, utilizzando interamente i servizi previsti.

Per assistenza scrivere a privacy@alphateam.it

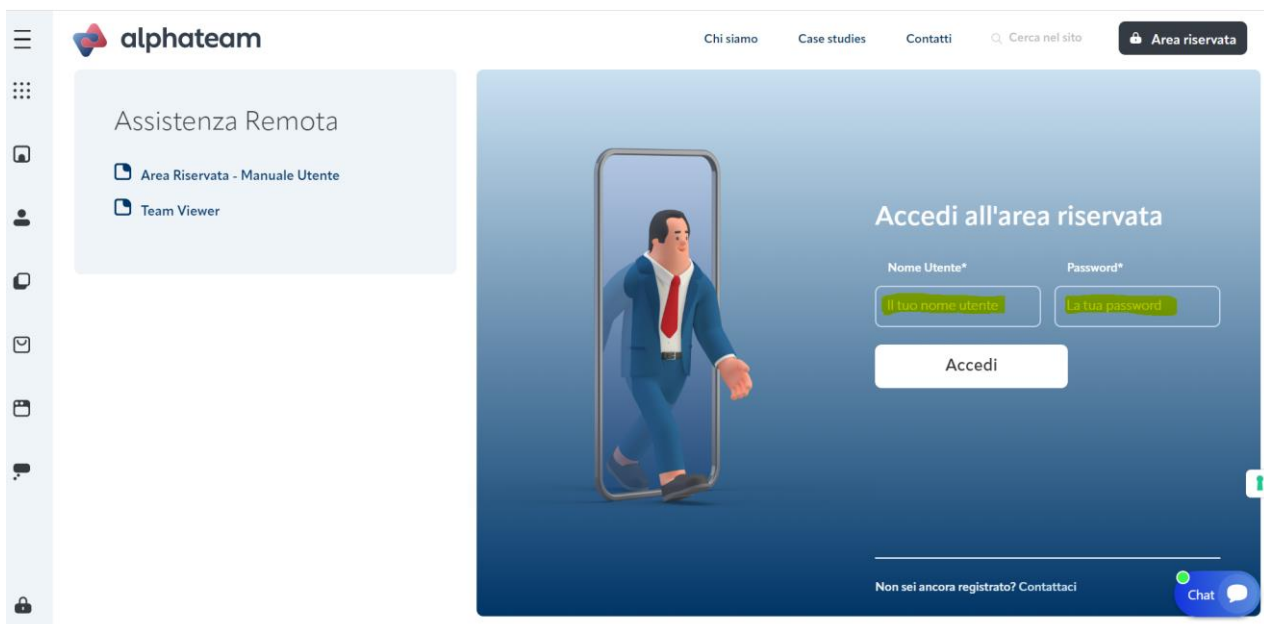
Una volta completato il processo di firma, sarà possibile riprendere la navigazione all'interno dell'area riservata con accesso a tutti i servizi previsti.

1. ACCEDERE ALL'AREA RISERVATA

Per accedere all'Area Riservata del nuovo sito di Alpha Team è necessario digitare l'indirizzo www.alphateam.it e selezionare in alto a destra il menù "Area riservata":

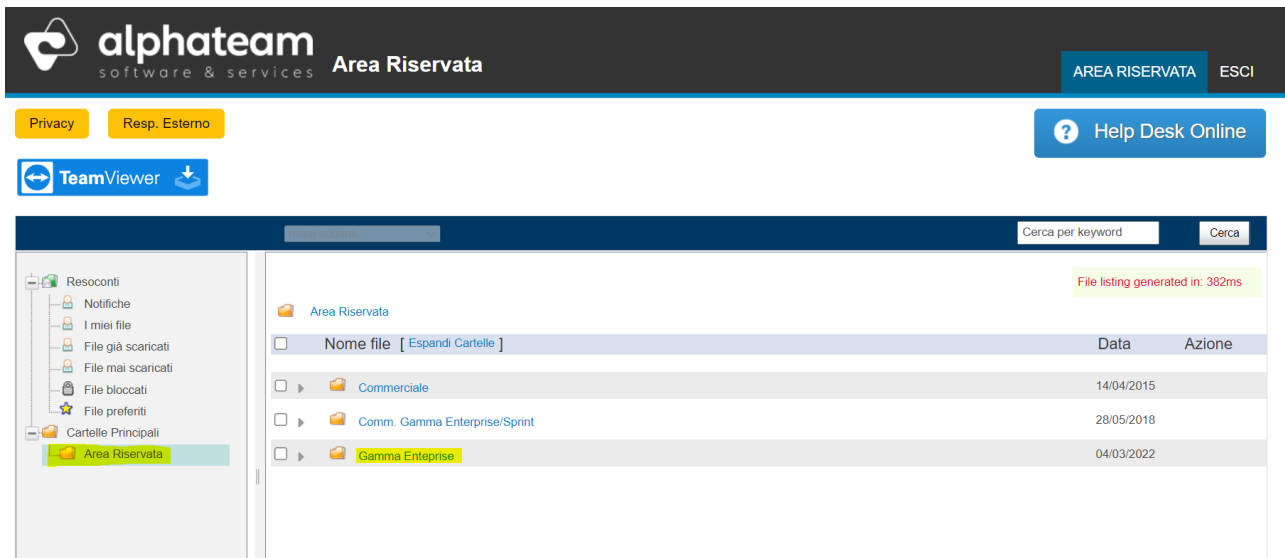


Sarà a questo punto possibile eseguire l'accesso con le proprie credenziali "Nome Utente" e "Password", una volta inserite cliccare sul tasto "Accedi":




2. SCARICARE FILE PRESENTI NELLA PROPRIA AREA RISERVATA

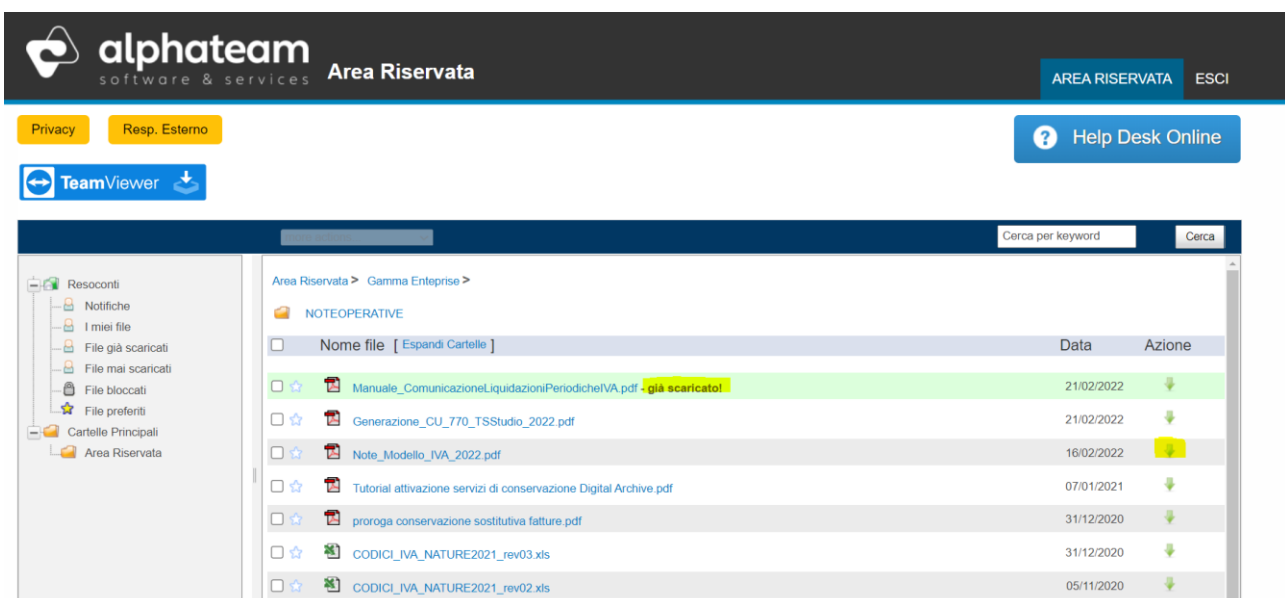
Per scaricare i file presenti nel sito è necessario accedere alla propria area riservata e selezionare dal menù a tendina la cartella corrispondente all'ambito desiderato:










The screenshot shows the 'Area Riservata' interface. On the left, there is a navigation menu with 'Area Riservata' selected. The main content area displays a table of files and folders:

Nome file [Espandi Cartelle]	Data	Azione
Commerciale	14/04/2015	
Comm. Gamma Enterprise/Sprint	28/05/2018	
Gamma Enterprise	04/03/2022	

Per scaricare il file desiderato cliccare sul tasto , se il file è già stato scaricato dall'utente che ha effettuato l'accesso viene riportata sulla riga l'indicazione di "già scaricato".



The screenshot shows the 'Area Riservata > Gamma Enterprise >' interface. The main content area displays a table of files:

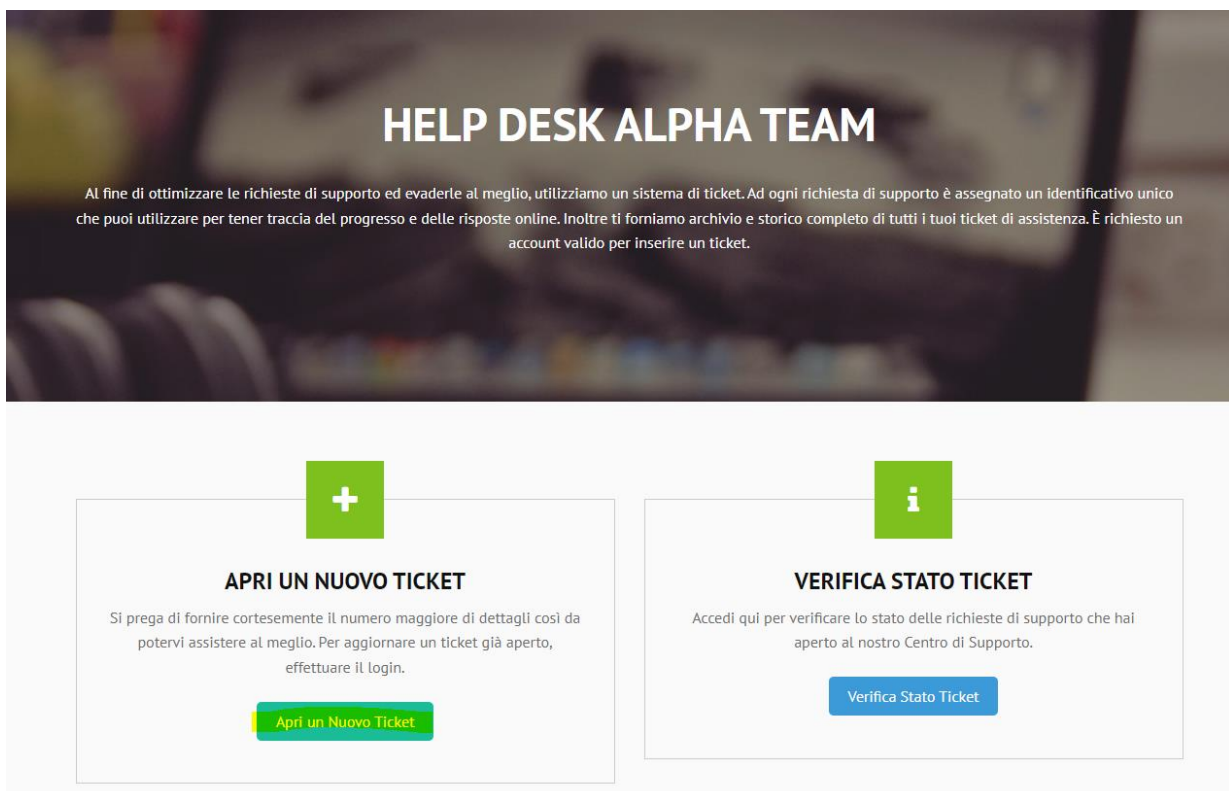
Nome file [Espandi Cartelle]	Data	Azione
Manuale_ComunicazioneLiquidazioniPeriodicheIVA.pdf - già scaricato!	21/02/2022	
Generazione_CU_770_TSSStudio_2022.pdf	21/02/2022	
Note_Modello_IVA_2022.pdf	16/02/2022	
Tutorial attivazione servizi di conservazione Digital Archive.pdf	07/01/2021	
proroga conservazione sostitutiva fatture.pdf	31/12/2020	
CODICI_IVA_NATURE2021_rev03.xls	31/12/2020	
CODICI_IVA_NATURE2021_rev02.xls	05/11/2020	

3. APRIRE UN NUOVO TICKET DI ASSISTENZA

Per accedere all'area dedicata al Supporto Online, è necessario accedere alla propria area riservata e cliccare in alto a destra sul menù di "Help Desk Online":

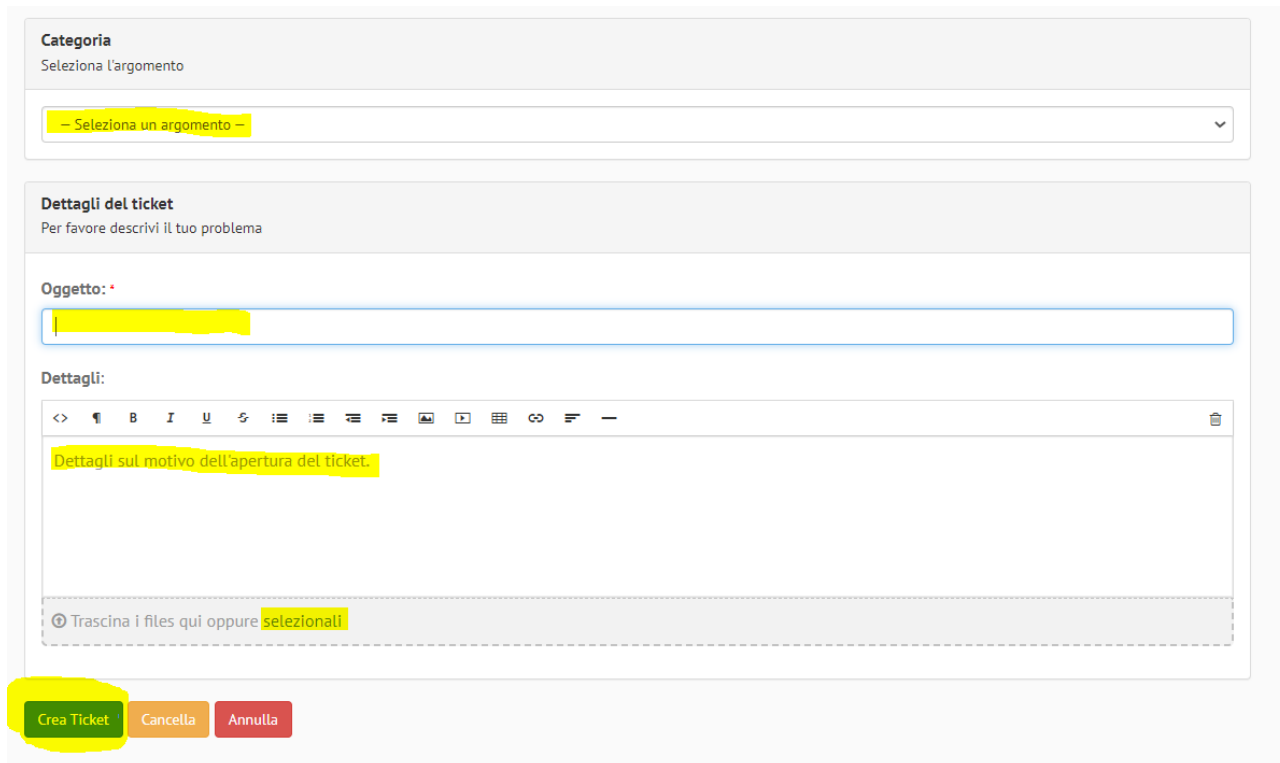


Dalla pagina che si apre sarà possibile selezionare l'opzione "Apri un Nuovo Ticket":



Inserire quindi all'interno del ticket:

- **Categoria:** Il reparto cui sarà indirizzato il quesito
- **Oggetto:** Oggetto del quesito
- **Testo:** Spiegazione dettagliata del quesito o della criticità riscontrata, se necessario è anche possibile allegare dei file selezionandoli o trascinandoli nell'area dedicata:



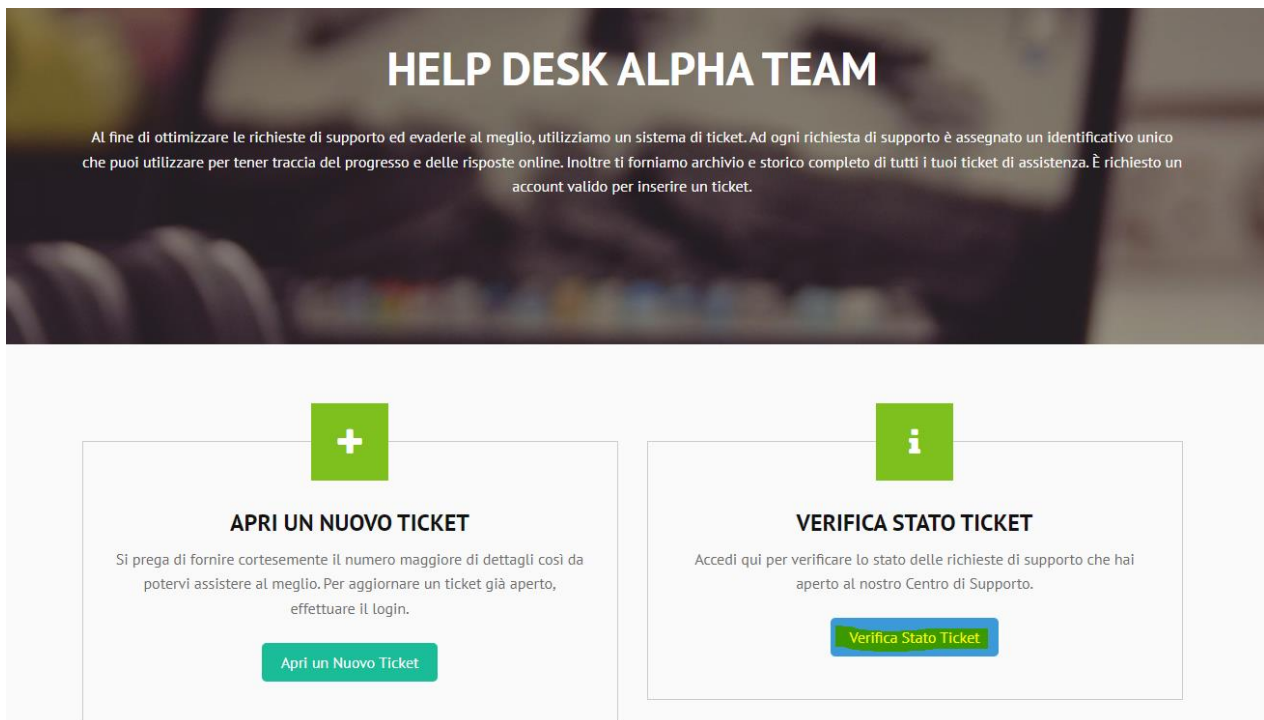
The screenshot shows a web form for creating a ticket. It is divided into three main sections:

- Categoria:** A dropdown menu with the text "Seleziona l'argomento" and a placeholder "-- Seleziona un argomento --".
- Dettagli del ticket:** A section with the instruction "Per favore descrivi il tuo problema". It contains:
 - An "Oggetto:" label followed by a text input field.
 - A "Dettagli:" label followed by a rich text editor with a toolbar (bold, italic, underline, link, unlink, list, list, indent, outdent, image, video, table, link, unlink, undo, redo) and a trash icon. The text inside the editor is "Dettagli sul motivo dell'apertura del ticket."
 - A dashed box at the bottom with the text "Trascina i files qui oppure **selezionali**".
- Buttons:** At the bottom left, there are three buttons: "Crea Ticket" (highlighted in yellow), "Cancella", and "Annulla".

Completati i dettagli del ticket è sufficiente cliccare sul tasto “Crea Ticket” al fine di inviare la richiesta di assistenza al reparto di competenza.

4. VERIFICARE UN TICKET DI ASSISTENZA

Per verificare lo stato d'avanzamento o eventuali repliche relative ad un ticket di assistenza già aperto, è sufficiente accedere all'area di "Help Desk Online" e dalla pagina che si apre selezionare "Verifica Stato Ticket", verrà quindi mostrato in elenco tutto lo storico relativo ai ticket gestiti dal reparto di assistenza:



HELP DESK ALPHA TEAM

Al fine di ottimizzare le richieste di supporto ed evaderte al meglio, utilizziamo un sistema di ticket. Ad ogni richiesta di supporto è assegnato un identificativo unico che puoi utilizzare per tener traccia del progresso e delle risposte online. Inoltre ti forniamo archivio e storico completo di tutti i tuoi ticket di assistenza. È richiesto un account valido per inserire un ticket.

+

APRI UN NUOVO TICKET

Si prega di fornire cortesemente il numero maggiore di dettagli così da potervi assistere al meglio. Per aggiornare un ticket già aperto, effettuare il login.

[Apri un Nuovo Ticket](#)

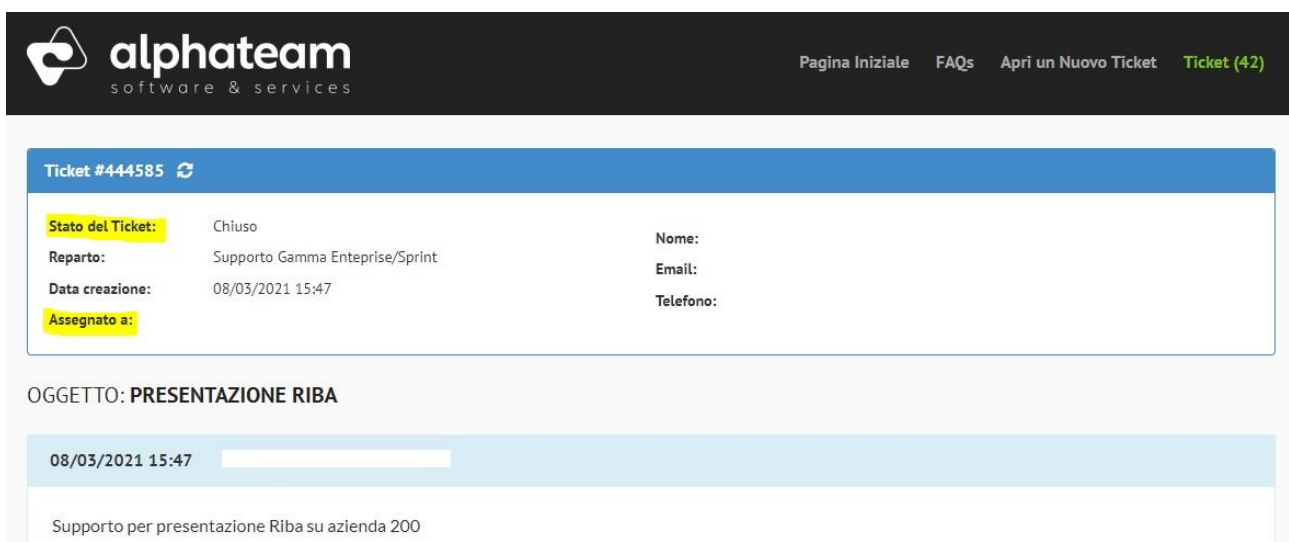
i

VERIFICA STATO TICKET

Accedi qui per verificare lo stato delle richieste di supporto che hai aperto al nostro Centro di Supporto.

[Verifica Stato Ticket](#)

Selezionando un ticket dall'elenco è anche possibile verificare lo stato e il nominativo del tecnico a cui è stato assegnato:



alphateam software & services

Pagina Iniziale | FAQs | [Apri un Nuovo Ticket](#) | **Ticket (42)**

Ticket #444585

Stato del Ticket:	Chiuso	Nome:	
Reparto:	Supporto Gamma Enterprise/Sprint	Email:	
Data creazione:	08/03/2021 15:47	Telefono:	
Assegnato a:			

OGGETTO: PRESENTAZIONE RIBA

08/03/2021 15:47

Supporto per presentazione Riba su azienda 200

Se, ai fini della risoluzione di un ticket, dovesse essere necessario l'intervento di Team System, tale dettaglio sarà presente nell'elenco dei ticket in corrispondenza della colonna "Stato" e all'interno della testata del ticket:

Tickets

Aperti (1) [Vai](#) [Aggiorna](#)

Visualizzazione 1 - 1 di 1 Aperti

Ticket #	Data creazione	Stato	Oggetto	Reparto
419330	25/08/2022	Aperto (Assegnato a TS)	LISTINO ACQUISTI NON AGGIORNATO (Ticket #705372)	Supporto Gamma ...

Pagina: [1]


 software & services

[Pagina Iniziale](#)
[FAQs](#)
[Apri un Nuovo Ticket](#)
[Ticket \(1\)](#)

Ticket #419330 [↻](#)

Stato del Ticket:	Aperto (Assegnato a TS)	Nome:	
Reparto:	Supporto Gamma Enterprise/Sprint	Email:	
Data creazione:	25/08/2022 7:52	Telefono:	
Assegnato a:			

NOTA: quando un ticket è assegnato a Team System non è possibile determinarne le tempistiche di risoluzione in quanto non dipendono dalla gestione interna di Alpha Team.

5. VALUTAZIONE E FIRMA DI UN VOUCHER

Nel caso di un intervento da parte del nostro personale tecnico, che necessita la sottoscrizione di un voucher di avvenuta prestazione fatturato a consuntivo oppure scalato da una commessa esistente, verrà generata dal sistema una mail verso l'indirizzo di posta elettronica dell'utente finale contenente il voucher in formato pdf in allegato.

Tale mail richiede da parte dell'utente una valutazione della prestazione effettuata cliccando sul giudizio ritenuto più opportuno:

Gentile cliente,
in allegato il nostro voucher di intervento num. 112451.

La tua opinione è importante!
Valuta il nostro intervento, successivamente alla valutazione potrai firmare il voucher elettronicamente.



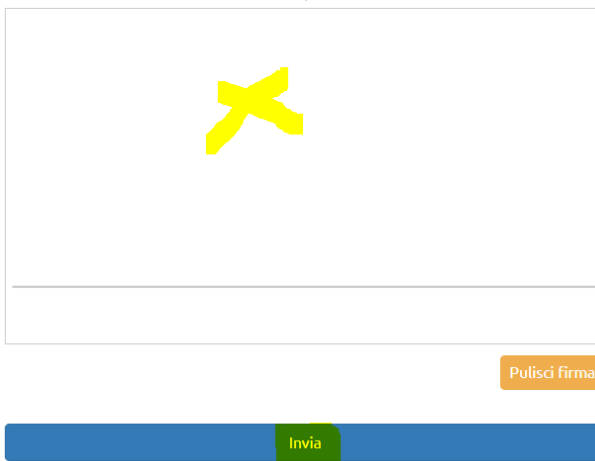
Porgiamo i nostri più cordiali saluti,
ALPHA TEAM SRL

Facciamo presente che la mancata sottoscrizione entro 24 ore del voucher in allegato, costituisce accettazione dell'esecuzione delle attività in esso descritte.

Subito dopo la valutazione dell'intervento si aprirà in automatico una pagina per firmare il voucher e inviarlo al nostro sistema per accettazione, apporre la firma nello spazio dedicato e cliccare quindi sul tasto "invia":

Grazie per averci inviato la tua valutazione!

Firma il voucher per accettazione



NOTA: la valutazione degli interventi vuole essere uno strumento per migliorare le nostre prestazioni e per monitorare il buon andamento delle attività svolte nell'ottica di perfezionare il livello di comunicazione tra la nostra azienda e gli utenti finali, pertanto chiediamo gentilmente a tutti di non mancare nel fornirci il proprio feedback.