

Risolvi più velocemente
i problemi grazie a
PROXIMA WEB



**VIRTUAL
ASSISTANT**

INDICE

1. PREMESSA.....	4
2. LOGIN.....	4
2.1. Accesso / registrazione.....	4
2.2. Nome utente/password dimenticati.....	5
3. HOME.....	6
3.1. Home.....	6
3.2. Account.....	6
3.3. Esci.....	8
3.4. Stampe di controllo.....	8
3.5. Soddisfazione cliente.....	9
3.6. Statistiche.....	9
4. TICKET.....	10
4.1. Creazione ticket.....	10
4.1.1. Assistenza.....	10
4.1.2. Richiesta offerta.....	12
4.1.3. Richiesta modelli.....	12
4.1.4. Gestione accessi.....	13
4.1.5. Sito/portale.....	13
4.2. Stato dei ticket.....	13
4.2.1. In essere.....	14
4.2.2. In elaborazione.....	14
4.2.3. Annullato.....	15
4.2.4. In sollecito.....	15
4.2.5. Riassegnato.....	16
4.2.6. Documento allegato.....	16
4.2.7. Risolto.....	16
4.2.8. Risolto con rapportino.....	17
4.2.9. Riaperto.....	17

4.3. Riepilogo azioni.....	18
4.4. Riepilogo ticket	18
5. DOC BROWSER	20
5.1. Rapportini di intervento	21
6. STAMPE DI CONTROLLO	23
7. CONTATTI.....	24

1. PREMESSA

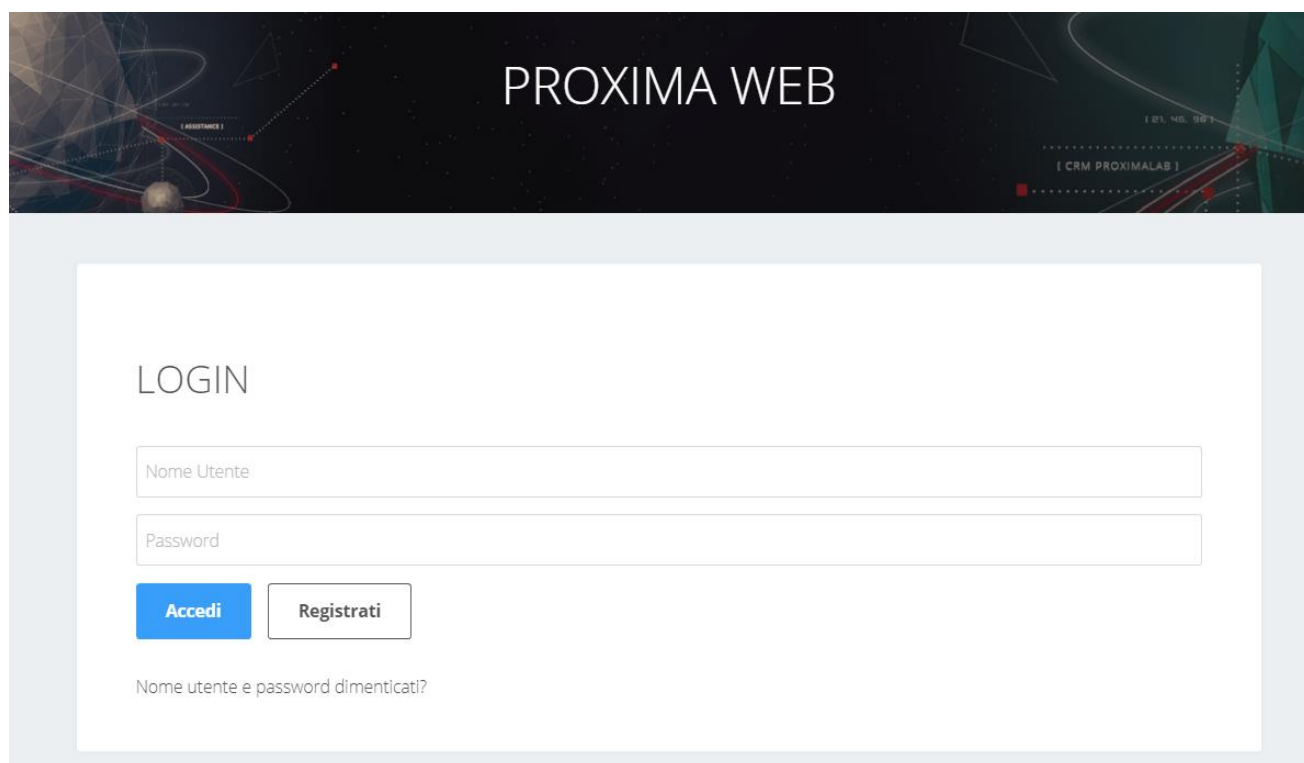
PROXIMA WEB è il portale dove è possibile consultare tutti i documenti e segnalare disservizi o effettuare una richiesta di informazioni o di assistenza attraverso il sistema di Ticketing Avanzato con gestione della tracciabilità delle azioni. PROXIMA WEB, RESCUE, CHAT, APP fanno parte del complesso sistema GENIUS LAB con cui PROXIMALAB fornisce supporto a 360° a tutti i suoi clienti in maniera sicura e veloce.

QUANDO VUOI ... DOVE VUOI ... COME VUOI

2. LOGIN

2.1. Accesso / registrazione

Per accedere a Proxima Web al link <http://crm.proximalab.it/> basta inserire il proprio nome utente e la propria password e cliccare "Accedi".



Se non vi sono state fornite le credenziali dalla nostra assistenza, potete registrarvi cliccando l'apposito pulsante. Quando si apre la maschera di registrazione, bisogna spuntare la tipologia di utente (PA/Azienda o Privato), inserire il nome, cognome, la ragione sociale e un'e-mail.

REGISTRAZIONE UTENTE

PA/Azienda Privato

Dichiaro di aver letto le informazioni pubblicate al link www.proximalab.it/privacy-policy ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali nelle modalità indicate

Prima di inviare i dati per la registrazione, raccomandiamo agli utenti di leggere attentamente la nostra politica sulla privacy disponibile al link segnalato e in seguito di accettare il consenso al trattamento dei dati personali spuntando l'apposita casella. Una volta cliccato il tasto "Invia" riceverete un'e-mail di conferma e la richiesta sarà valutata dal team Proxima Lab. In seguito riceverete un'altra e-mail con nome utente e password provvisoria da modificare al primo accesso.

2.2. Nome utente/password dimenticati

RECUPERO PASSWORD

Se l'utente non ricorda le credenziali può facilmente recuperarle cliccando "Nome utente e password dimenticati" e inserendo il suo indirizzo e-mail. Dopo aver cliccato "Invia" riceverà una mail che lo guiderà nel cambio password.

3. HOME

Una volta fatto l'accesso a Proxima Web, a seconda della tipologia di utente saranno visibili diversi moduli (Ticket / Doc Browser / Contatti), spiegati in dettaglio nei paragrafi successivi.



Gli utenti si distinguono in 2 tipologie: utente normale e Power User. L'utente normale nella sezione Ticket può vedere solo i ticket aperti da lui, mentre nella sezione Doc Browser, se abilitato, può vedere solo i documenti di tipo tecnico.

Il Power User nella sezione Ticket può vedere i ticket aperti da tutti i dipendenti dell'organizzazione, nella sezione Doc Browser può vedere i documenti sia di tipo tecnico che economico.

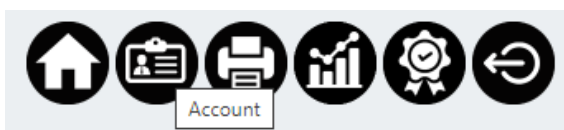
La tipologia di utente è assegnata a seconda del ruolo/mansione nell'organizzazione.


3.1. Home



Per tornare alla pagina iniziale dei moduli basta cliccare l'icona con la casetta (Home).

3.2. Account



Cliccando l'icona con il tesserino (Account) si accede al riepilogo dei dati utente. Per modificare i dati anagrafici o la password cliccare l'icona blu della matita  in basso a destra. In seguito, cliccare l'icona azzurra con il floppy disk per salvare le modifiche, oppure l'icona rossa con la freccia bianca per annullare l'operazione.



UTENTE

DATI ANAGRAFICI

PAPERINO

Donald Duck

paperino@paperopoli.com



 

PASSWORD

Password

Conferma password

Ti ricordiamo di inserire una password di almeno 8 caratteri, che contenga almeno una lettera maiuscola e un numero. Non è possibile utilizzare la vecchia password

Raccomandiamo di modificare la password al primo accesso in modo da tutelare la vostra privacy. La password deve essere di almeno 8 caratteri e contenere almeno una lettera maiuscola e un numero.

Gli utenti power user possono inoltre abilitare la gestione delle firme multiple, che consente di firmare contemporaneamente più documenti (vedi paragrafo 5.1 per maggiori dettagli).

Per abilitare questa funzione, cliccare l'icona della matita, spuntare la casella "Abilita la gestione delle firme multiple", tracciare la propria firma nel riquadro che compare e cliccare il pulsante "Conferma":

paperino@paperopoli.com

 Abilita la gestione delle firme multiple

Inserisci modello firma

Firma qui sopra



Una volta confermato, cliccare "Ok" sul pop-up che compare in alto e quindi l'icona del floppy disk per salvare. In questo modo la firma resta salvata come modello.

3.3. Esci



Per terminare la sessione e disconnettersi dall'account cliccare l'icona blu con la freccia bianca (Esci).

3.4. Stampe di controllo



Cliccando sull'icona della stampante (Stampe di controllo) è possibile entrare nel menù stampe ed eseguire diverse estrapolazioni come meglio specificato nel paragrafo 6.

3.5. Soddisfazione cliente



Al fine di valutare l'andamento del nostro servizio di assistenza e come previsto dal nostro sistema di gestione della qualità, vi chiediamo di compilare un rapido questionario di soddisfazione, con cadenza annuale. Cliccando l'icona con la coccarda si aprirà una schermata dove poter esprimere il proprio giudizio su:

- Qualità del servizio erogato
- Tempi di realizzazione
- Preparazione tecnica del personale
- Tempistiche nelle risposte alle problematiche del cliente
- Disponibilità del personale
- Valutazione Globale

In fondo alla pagina è presente anche un campo Note dove poter inserire eventuali osservazioni aggiuntive. Una volta compilato il questionario premere il tasto "Conferma" per inoltrarlo al nostro gestionale.


3.6. Statistiche



Questa sezione è visibile solo agli utenti Power User. Cliccando l'icona con il grafico è possibile visualizzare e stampare diverse statistiche scegliendo dal menu a tendina un'opzione tra:

- Situazione ticket
- Dettaglio media risoluzione ticket
- Dettaglio media azione ticket
- Statistica medie questionario

Una volta scelta la voce, selezionare le date di riferimento e cliccare l'icona PDF  per generare la stampa.

ELENCO STAMPE DISPONIBILI	SELEZIONE	PDF
Situazione ticket cliente	<input style="width: 100%;" type="text" value="Da Data"/> <input style="width: 100%;" type="text" value="A Data"/>	

La stampa “Situazione ticket” mostra il numero di ticket aperti nell’arco di tempo selezionato, divisi tra i vari stati illustrati al paragrafo 4.2 e in base al canale usato per aprirli (che può anche essere applicato come filtro di ricerca).

La stampa “Tempi medi di risoluzione ticket” mostra i tempi di evasione di ogni ticket con la data di apertura e di chiusura, il tipo di ticket e la media generale del periodo selezionato.

La stampa “Tempi medi azione ticket” è simile alla precedente ma mostra i tempi di presa in carico dei ticket.

La stampa “Statistica medie questionario” mostra un grafico con il riepilogo delle valutazioni espresse nei questionari di soddisfazione del cliente.

4. TICKET

4.1. Creazione ticket

Per creare un ticket, basta cliccare il pulsante verde in alto a destra oppure l’icona fucsia con il simbolo + sotto l’elenco dei ticket aperti.

Crea nuovo ticket

14418	15/12/2021	RISOLTO CON RAPPORTINO	PAPEROPOLI	ACCESSO SERVER	MIKE NOVELLO	Qui	
14417	15/12/2021	RISOLTO	PAPEROPOLI	PROBLEMI OUTLOOK	MIKE NOVELLO	Qui	

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
...



Successivamente bisogna selezionare il tipo di ticket che si vuole aprire scegliendo dal menu a tendina tra Assistenza – Richiesta Offerta – Richiesta Modelli – Gestione Accessi – Sito/Portale, e poi cliccare la freccia su sfondo rosso.

SELEZIONA TIPO TICKET

Richiesta Offerta
▼



4.1.1. Assistenza

Questa tipologia di ticket riguarda le richieste di assistenza tecnica. Nella maschera che compare vanno compilati i seguenti campi:

- **Oggetto:** inserire l'oggetto della segnalazione
- **Descrizione:** scrivere in modo dettagliato il problema o la richiesta da inoltrare all'assistenza
- **Allegato:** è possibile caricare un documento di qualsiasi formato inerente la segnalazione. Per allegarlo cliccare "Scegli file", selezionarlo dalla cartella in cui è salvato, cliccare "Apri" e infine "Carica Allegato".
- **Items:** è possibile aprire il ticket associandolo al dispositivo (pc, monitor, telefono,...) per cui si sta chiedendo assistenza (ogni utente può vedere solo gli eventuali items a lui assegnati).
- **Tipologia di problema:** nella riga sopra l'oggetto della segnalazione selezionare dal menu a tendina di che tipo di problema si tratta:
 - a) bloccante: presa in carico entro 1h – risoluzione entro 4h *
 - b) parzialmente bloccante: presa in carico entro 2h – risoluzione entro 8h
 - c) non bloccante: presa in carico entro 8h – risoluzione entro 16h
 - d) gestibile: tempi concordati direttamente con il cliente

* ore lavorative

TICKET:ASSISTENZA

0	04/01/2024	11:25
IN ESSERE	CRM Web	Problema gestibile
Inserisci Oggetto		
PROXIMA LAB S.R.L.		Problema gestibile
Paperino Duck		Problema non bloccante
Seleziona Items		Problema parzialmente bloccante
		Problema bloccante
Inserisci Descrizione		
Scegli file Nessun file selezionato		
Carica Allegato		



Una volta inseriti tutti i dati cliccare l'icona azzurra (Salva) per inoltrare il ticket, oppure l'icona rossa (Annulla) per annullare l'inserimento. Cliccando "Salva" il ticket comparirà al primo posto nella griglia riepilogativa, visibile cliccando la freccetta azzurra in alto a destra:



TICKET:ASSISTENZA

4999

29/08/2019

08:12

Alla creazione del ticket la nostra assistenza riceverà un'e-mail di avviso e prenderà in carico la segnalazione, mentre l'utente riceverà un'e-mail riepilogativa del ticket.

4.1.2. Richiesta offerta

Per richiedere un preventivo di hardware/software/servizi selezionare questa tipologia di ticket e compilare i campi della maschera (vedi paragrafo precedente). Il reparto amministrazione riceverà la richiesta di offerta e provvederà ad inviarla al cliente allegandola al ticket.

4.1.3. Richiesta modelli

Per richiedere l'emissione o il rinnovo di una firma digitale selezionare questa tipologia di ticket e successivamente Nuova firma digitale o Rinnovo firma digitale. Una volta inseriti i dati cliccare l'icona azzurra per inviare la richiesta.

Il tecnico riceverà la richiesta e metterà il ticket in elaborazione, allegando con una nuova azione il modulo da compilare per l'emissione della firma. Una volta compilato il modulo, per caricarlo sul portale cliccare il numero del ticket dalla griglia riepilogativa e poi l'icona su sfondo verde "Nuovo allegato" sotto il riepilogo azioni:

	DATA	ORA	RIEPILOGO AZIONI	STATO
52614	14/12/2021	14:42	Modulo da compilare	DOCUMENTO ALLEGATO 
52606	14/12/2021	14:40	Ticket preso in carico in attesa di risoluzione dal tecnico HELPDESK	IN ELABORAZIONE
52605	14/12/2021	14:39	Apertura Ticket cliente	IN ESSERE



Inserire il documento caricandolo nell'apposito campo e cliccare l'icona su sfondo azzurro per inviarlo al nostro staff. È anche possibile inserire una descrizione:



AZIONI

0	15/12/2021	15:47	Longhi
DOCUMENTO ALLEGATO	CRM Web		
Documento allegato da utente			
Inserisci descrizione			

Carica nuovo allegato (Max 5 allegati)

Scegli file Nessun file selezionato

Carica Allegato



4.1.4. Gestione accessi

Questa tipologia di ticket riguarda le richieste di reset di una password, creazione o modifica di un utente, smart working o accesso remoto. Ogniqualvolta si richiede una di queste azioni è infatti necessario compilare un apposito modulo. La procedura di richiesta e di successivo invio del documento compilato è la stessa della richiesta modelli (par 4.1.3).

4.1.5. Sito/portale

Per richiedere una pubblicazione su un sito o la creazione/modifica di una pagina o struttura del portale selezionare questa tipologia di ticket, compilare i campi e cliccare Salva per inviare la richiesta.

4.2. Stato dei ticket

Gli stati in cui possono trovarsi i ticket sono:

- In essere (colore rosso)
- In elaborazione (colore arancione)
- Annullato (colore nero)
- In sollecito (colore bordeaux)
- Riassegnato (colore giallo)
- Documento allegato (colore viola)
- Risolto (colore verde)

- Risolto con rapportino (colore blu)
- Riaperto (colore fucsia)

L'utente riceve un'e-mail di avviso quando il ticket viene aperto, chiuso, riaperto, annullato o quando viene allegato un documento. Per gli altri stati è invece il tecnico che decide se inviare la mail, a seconda della rilevanza dell'azione.

4.2.1. In essere

14427 15/12/2021 **IN ESSERE** PAPEROPOLI Problema stampante PROXIMA HELPDESK Paperino

In essere è lo stato iniziale del ticket appena aperto e non ancora preso in carico dal tecnico. Quando il ticket si trova in questo stato, l'utente può sollecitarlo (vedi par. 4.2.4) oppure annullarlo (vedi par. 4.2.3).

4.2.2. In elaborazione

14427 15/12/2021 **IN ELABORAZIONE** PAPEROPOLI Problema stampante PROXIMA HELPDESK Paperino

Il ticket passa nello stato In elaborazione quando viene preso in gestione dal tecnico. Può rimanere in elaborazione per diverso tempo se ci sono problemi bloccanti non dipendenti da Proxima Lab che ne impediscono la sua risoluzione. Anche in questo caso l'utente può sollecitarlo oppure annullarlo.

Ci possono essere diversi record in questo stato, il motivo è descritto in dettaglio nell'azione visibile cliccando il numero in grassetto a sinistra:

	DATA	ORA	RIEPILOGO AZIONI	STATO
52681	15/12/2021	12:47	Generato rapportino N. 5241	RISOLTO CON RAPPORTINO
52680	15/12/2021	12:45	Ticket risolto dal tecnico RINALDI	RISOLTO
52656	15/12/2021	10:52	Ticket riassegnato dal tecnico HELPDESK al tecnico RINALDI	RIASSEGNAO
52652	15/12/2021	10:28	Tentato contatto telefonico	IN ELABORAZIONE
52604	14/12/2021	14:29	Ticket preso in carico in attesa di risoluzione dal tecnico HELPDESK	IN ELABORAZIONE
52603	14/12/2021	14:28	Apertura Ticket cliente	IN ESSERE

AZIONI

52652 15/12/2021 10:28 HELPDESK

IN ELABORAZIONE CRM Web

4.2.3. Annullato

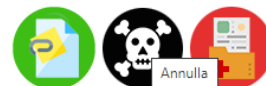
4148 07/09/2018 **ANNULLATO** PAPEROPOLI fwefrqewrwe OMAR VEZZOLI Paperino

Se il ticket è stato aperto per errore oppure è stato risolto autonomamente dal cliente è possibile annullarlo, ma solo se si trova nello stato “In essere”, “In elaborazione” o “Riassegnato”.

Quando il ticket è nello stato “In sollecito”, “Risolto” o “Risolto con rapportino” non è più possibile annullarlo.

Per annullare il ticket cliccare l’icona nera con il teschio:

DATA	ORA	RIEPILOGO AZIONI	STATO	
52748	16/12/2021	13:59	Ticket preso in carico in attesa di risoluzione dal tecnico HELPDESK	IN ELABORAZIONE
52746	16/12/2021	13:13	Apertura Ticket cliente	IN ESSERE



4.2.4. In sollecito

4148 07/09/2018 **IN SOLLECITO** PAPEROPOLI Problema posta OMAR VEZZOLI Paperino

Se il ticket è ancora in essere o in elaborazione, oppure si trova nello stato “Riassegnato”, l’utente può sollecitarne la risoluzione. Il ticket può essere messo In sollecito anche dal nostro tecnico, ad esempio nel caso in cui si stia aspettando l’intervento di un fornitore/azienda esterni per poter risolvere la segnalazione.

Per sollecitare il ticket basta cliccare sull’icona con la cartellina su sfondo rosso:

DATA	ORA	RIEPILOGO AZIONI	STATO	
52748	16/12/2021	13:59	Ticket preso in carico in attesa di risoluzione dal tecnico HELPDESK	IN ELABORAZIONE
52746	16/12/2021	13:13	Apertura Ticket cliente	IN ESSERE



Si aprirà quindi una schermata dove inserire il motivo del sollecito:

AZIONI

0 14/09/2018 08:35

IN SOLLECITO CRM Web


Ticket sollecitato da Paperino

Inserisci descrizione




Per inviare il sollecito cliccare l'icona azzurra "Salva" oppure per annullare l'operazione cliccare sull'icona rossa "Annulla".

4.2.5. Riassegnato

4150	07/09/2018	RIASSEGNA	PAPEROPOLI	LINK SPORTELLO	OMAR VEZZOLI	Paperino	
------	------------	------------------	------------	----------------	--------------	----------	---


Il ticket può essere riassegnato da un tecnico a un altro tecnico che ne prende in carico la risoluzione. L'utente viene avisato del cambio tecnico tramite un'e-mail e in seguito può decidere di sollecitarlo oppure di annullarlo.

4.2.6. Documento allegato

4984	27/08/2019	DOCUMENTO ALLEGATO	PAPEROPOLI	Richiesta nuova firma digitale	PROXIMA HELPDESK	Paperino	
------	------------	---------------------------	------------	--------------------------------	------------------	----------	---

Il ticket è nello stato Documento allegato quando l'utente o un tecnico ha inviato un documento compilato o da compilare, ad esempio un modulo di richiesta firma digitale o creazione utente (vedi par. 4.1).

4.2.7. Risolto

14432	15/12/2021	RISOLTO	COMUNE DI PAPEROPOLI	DOCUMENTO DA COMPRIMERE	MIKE NOVELLO	Consuelo Cristini	
-------	------------	----------------	----------------------	-------------------------	--------------	-------------------	---

La segnalazione viene risolta dal tecnico e il ticket viene chiuso. L'utente non può più annullare o sollecitare il ticket, ma può decidere di riaprirlo (vedi par. 4.2.9).

4.2.8. Risolto con rapportino

4151	11/09/2018	RISOLTO CON RAPPORTINO	PAPEROPOLI	Malfunzionamento mail	MIKE NOVELLO	Paperino		
------	------------	------------------------	------------	-----------------------	--------------	----------	--	--

Il ticket è risolto con rapportino quando, in seguito alla risoluzione del problema, il tecnico genera il relativo rapporto di intervento. Anche in questo caso l'utente può decidere di riaprirlo.

4.2.9. Riaperto

14428	15/12/2021	RIAPERTO	COMUNE DI PAPEROPOLI	Problema Outlook	MIKE NOVELLO	Paperino	
-------	------------	----------	----------------------	------------------	--------------	----------	--

Una volta che il ticket è stato risolto e si trova quindi nello stato blu o verde, solo l'utente può riaprirlo specificandone il motivo.

Per riaprire il ticket basta cliccare sull'icona blu con il lucchetto (Riapri) che si trova sotto il riepilogo delle azioni.

51707	25/11/2021	11:26	Ticket riassegnato dal tecnico HELPDASK al tecnico NOVELLO			RIASSEGNA TO
51702	25/11/2021	10:50	Ticket preso in carico in attesa di risoluzione dal tecnico HELPDASK			IN ELABORAZIONE
51701	25/11/2021	10:49	Apertura Ticket cliente			IN ESSERE



Una volta cliccato "Riapri" comparirà una nuova maschera dove inserire il motivo della riapertura del ticket:

AZIONI

0



Dopo aver compilato il campo della descrizione cliccare l'icona azzurra per salvare o l'icona rossa per annullare la riapertura del ticket.

4.3. Riepilogo azioni

DATA	ORA	RIEPILOGO AZIONI	STATO	
6261	10/09/2018	19:22	Generato rapportino N. 1692	RISOLTO CON RAPPORTINO
6260	10/09/2018	19:21	Ticket risolto dal tecnico VEZZOLI	RISOLTO
6259	10/09/2018	19:19	Ticket riaperto da utente gbarbera	RIAPERTO
6258	10/09/2018	19:04	Generato rapportino N. 1691	RISOLTO CON RAPPORTINO
6257	10/09/2018	19:01	Ticket risolto dal tecnico VEZZOLI	RISOLTO
6256	10/09/2018	19:00	Ticket riaperto da utente gbarbera	RIAPERTO
6255	10/09/2018	18:58	Ticket risolto dal tecnico VEZZOLI	RISOLTO
6254	10/09/2018	18:51	Ticket sollecitato da utente ovx	IN SOLLECITO
6253	10/09/2018	18:26	Ticket preso in carico in attesa di risoluzione dal tecnico VEZZOLI	IN ELABORAZIONE
6252	10/09/2018	18:10	Ticket riassegnato dal tecnico APOSTOLO al tecnico VEZZOLI	RIASSEGNAO
6251	10/09/2018	18:06	Apertura Ticket cliente	IN ESSERE

Nella sezione inferiore della pagina trovate il riepilogo delle azioni compiute dall'apertura del ticket alla sua risoluzione, con l'indicazione del numero dell'azione, data, ora, tecnico intervenuto, stato ed eventualmente l'icona dell'allegato se è stato caricato un documento, così da poter controllare in ogni momento lo stato di avanzamento della vostra richiesta. Cliccando sul numero in grassetto a sinistra si aprirà il dettaglio delle varie azioni compiute.

4.4. Riepilogo ticket

La griglia riepilogativa dei ticket è composta da:

- un menu a tendina che permette di filtrare le varie tipologie di ticket (assistenza, richiesta offerta, ...)

Filtra per tipologia Ticket

Tutti i ticket ▼

Tutti i ticket

Assistenza

Richiesta Offerta

Richiesta Modelli

Gestione Accessi

Sito/Portale

- una barra di ricerca che permette di filtrare i ticket in modo singolo o composto. Ad esempio, se si vuole fare una ricerca per giorno, basta inserire la data desiderata selezionandola dal calendario che compare quando si clicca il campo "Data":

N.	DATA	CLIENTE	OGGETTO	REFERENTE	TECNICO	STATO																																											
	12/12/2023																																																
21981	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>Dicembre 2023</p> <p>DO LU MA ME GIO VE SA</p> <table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td></tr> <tr><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> <tr><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td></tr> <tr><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td></tr> <tr><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td></tr> <tr><td>31</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> </div>							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31							Richiesta di pubblicazione	Paperone	MICHAEL ZANARDI	RISOLTO CON RAPPORTINO	
							1	2																																									
3			4	5	6	7	8	9																																									
10			11	12	13	14	15	16																																									
17			18	19	20	21	22	23																																									
24	25	26	27	28	29	30																																											
31																																																	
21980	pubblicazione su FB	Qui	VEZZOLI DORA	RISOLTO CON RAPPORTINO																																													
21979	Richiesta di ripristino	Qui	MICHELE NOVELLO	RISOLTO CON RAPPORTINO																																													
21978	Richiesta di pubblicazione	Qua	VEZZOLI DORA	RISOLTO CON RAPPORTINO																																													

In questo modo verranno visualizzati solo i ticket aperti nel giorno selezionato.

Per impostare gli altri filtri bisogna inserire manualmente il numero di ticket/lo stato/l'oggetto/il tecnico/la persona di riferimento e premere "Invio" sulla tastiera.

I filtri inseriti possono essere rimossi cancellando quanto inserito nel campo di ricerca e premendo nuovamente "Invio" sulla tastiera.




- il corpo con l'elenco di tutti i ticket aperti: un utente normale vede solo i ticket aperti da lui, mentre un Power User vede i ticket aperti da tutti i dipendenti dell'organizzazione.
- Una barra di paginazione che permette di scorrere le varie pagine dell'elenco:

RAPPORTINO										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	...

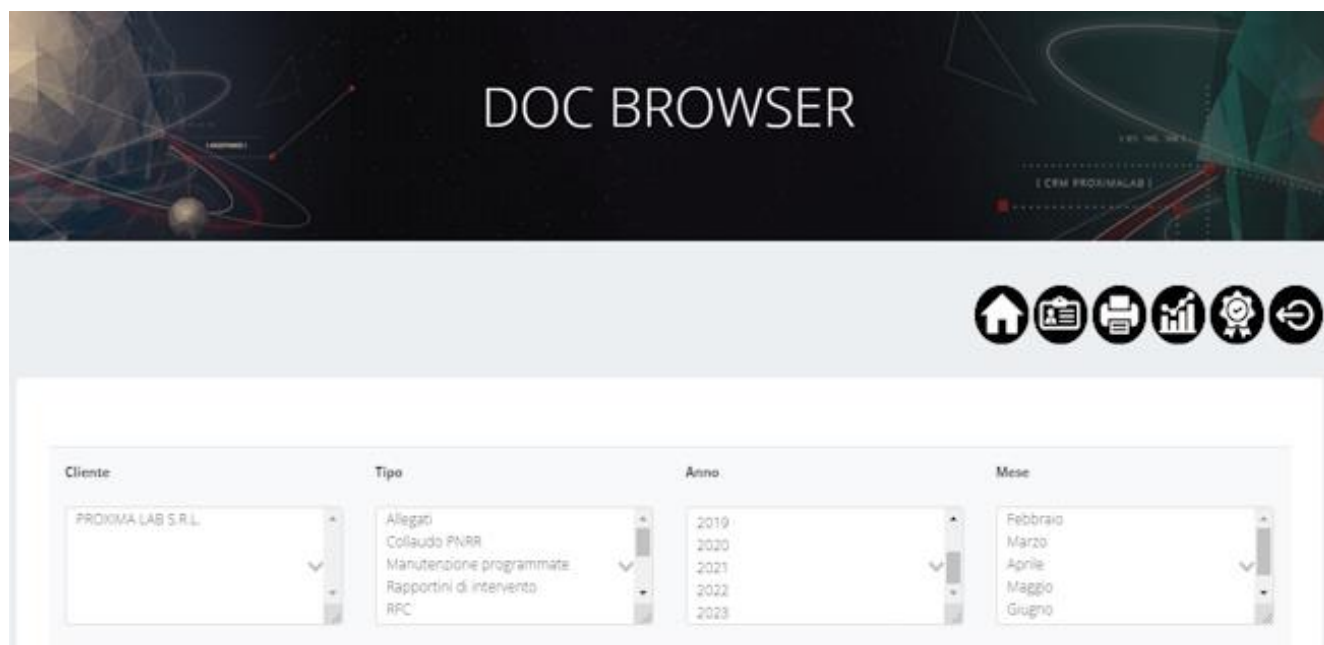
In dettaglio, le righe che compongono la griglia riepilogativa dei ticket mostrano:

- il numero del ticket
- la data di apertura
- il cliente (l'organizzazione a cui appartiene l'utente)
- l'oggetto della segnalazione
- il referente (il nome di chi ha aperto il ticket)
- il tecnico che ha preso in carico il ticket
- lo stato
- un'icona azzurra per stampare in PDF il ticket con il riepilogo delle azioni effettuate
- un'icona arancione nei casi in cui il ticket si trova nello stato "Risolto con rapportino", che permette di stampare il rapporto d'intervento generato dal tecnico

22018	15/12/2023	PROXIMA LAB SRL	Creazione utenze assessori	Gastone	MICHELE NOVELLO	RISOLTO	
22017	15/12/2023	PROXIMA LAB SRL	Richiesta di pubblicazione nel link REGOLAMENTI	Archimede	MICHAEL ZANARDI	RISOLTO CON RAPPORTINO	

-  il logo di Proxima Lab nel caso in cui il ticket sia stato aperto internamente dal nostro staff
-  un segnale giallo di pericolo se il problema è parzialmente bloccante
-  un segnale rosso di divieto se il problema è bloccante

5. DOC BROWSER



La sezione Doc Browser è una sezione di sola consultazione, dove è possibile visualizzare una serie di documenti generati da Proxima Lab. In particolare, un utente normale può vedere solo i documenti di tipo tecnico (es. Rapportino di intervento, Scheda di lavorazione, Scheda di backup, Scheda ripristino, Soddisfazione cliente).

Un Power User può vedere i documenti sia di tipo tecnico che economico (es. Offerta).

Per visualizzare i documenti bisogna cliccare sulla tipologia desiderata, l'anno ed eventualmente il mese di riferimento:


Cliente	Selezionare Tipo	Anno	Mese
PAPEROPOLI	Telefax D.D.T. di Vendita DDT Trasferimento Rapportini di intervento Scheda di lavorazione	2014 2015 2016 2017 2018	Maggio Giugno Luglio Agosto Settembre


In questo modo apparirà un elenco riportante il numero del documento, la data, l'oggetto, il tecnico che ha creato il documento (solo nel caso dei rapportini di intervento e delle schede di ripristino) e un'icona gialla su cui cliccare per stampare in PDF il documento.

NUMERO	PARTE	DATA	OGGETTO	PDF
4237	/2018	14/09/2018	CONTROLLO GIOVEDÌ CHAOS, PLUTONE, SIAV2, SRVHALLEY E ZEUS	
4316	/2018	17/09/2018	Controllo backup cloud	
4324	/2018	19/09/2018	CONTROLLO MARTEDÌ CHAOS, PLUTONE, SIAV2, SRVHALLEY E ZEUS	

5.1. Rapportini di intervento

4616	/2021	02/11/2021	Sblocco firma digitale	NOVELLO	
4665	/2021	04/11/2021	Gestione Consiglio Comunale	RINALDI	
4681	/2021	05/11/2021	Assistenza per installazione server radio	ROMANELLI	
4691	/2021	05/11/2021	Pubblicazione video CC su YouTube	Citterio	
4725	/2021	10/11/2021	Impossibilità di vedere il calendario condiviso	RINALDI	
4956	/2021	25/11/2021	Verifica errore Logmein	NOVELLO	

Per quanto riguarda i rapportini di intervento, se sono già stati firmati dal cliente nella griglia riepilogativa comparirà una spunta verde su cui cliccare per visualizzare il rapportino firmato. 

Se invece non sono ancora stati firmati, appare un'icona su sfondo fucsia su cui cliccare per apporre la firma. 
Una volta cliccata l'icona apparirà questa schermata:

FIRMA CLIENTE

Firma qui sopra

GENERA STAMPA PDF



Se si sta utilizzando uno schermo touch, si può firmare direttamente sullo schermo con il dito o con un pennino, altrimenti si può inserire la firma disegnandola con il mouse. Dopodiché bisogna cliccare su “Conferma” e dare l’ok al pop-up che compare in alto.

crm.proximalab.it dice

Clicca Genera stampa PDF per salvare il documento firmato

OK

Infine, per salvare il documento firmato bisogna cliccare l’icona nera della stampante sotto la scritta “Genera stampa PDF”.

Gli utenti Power User che hanno attivato la gestione della firma multipla possono firmare più rapportini contemporaneamente.

Una volta che è stato inserito il modello di firma (vedi paragrafo 3.2), a sinistra dell’elenco dei rapportini compare una casella di spunta per selezionare i rapportini da firmare. È anche possibile selezionare tutti i rapportini cliccando la casella “Firma tutti” in alto a destra; in questo modo vengono spuntati automaticamente tutti i rapportini non ancora firmati della pagina che si sta visualizzando.

NUMERO	PARTE	DATA	OGGETTO	TECNICO	PDF	ALLEGATO	FIRMA TUTTI
11	/2020	03/01/2020	intervento tecnico	VEZZOLI			
26	/2020	03/01/2020	intervento tecnico	VEZZOLI			
31	/2020	07/01/2020	intervento tecnico	VEZZOLI			
45	/2020	08/01/2020	intervento tecnico	VEZZOLI			
68	/2020	09/01/2020	intervento tecnico	VEZZOLI			

Dopo aver spuntato i rapportini desiderati cliccare l’icona rossa sotto l’elenco per firmare i documenti:

365	/2020	31/01/2020	intervento tecnico	VEZZOLI		
-----	-------	------------	--------------------	---------	--	--

1 2

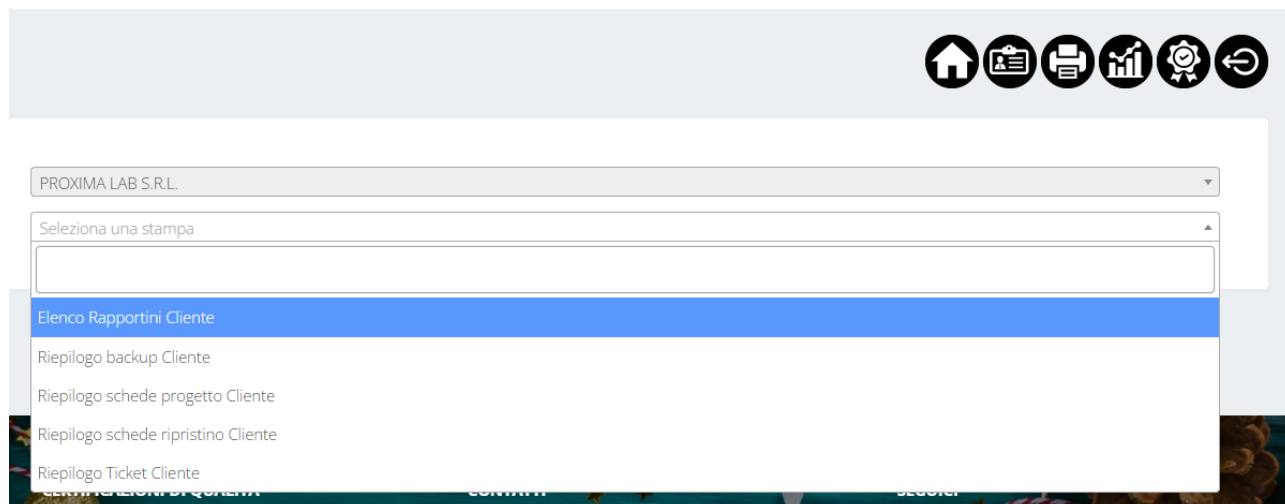


Una volta firmati comparirà la spunta verde nella colonna Allegato

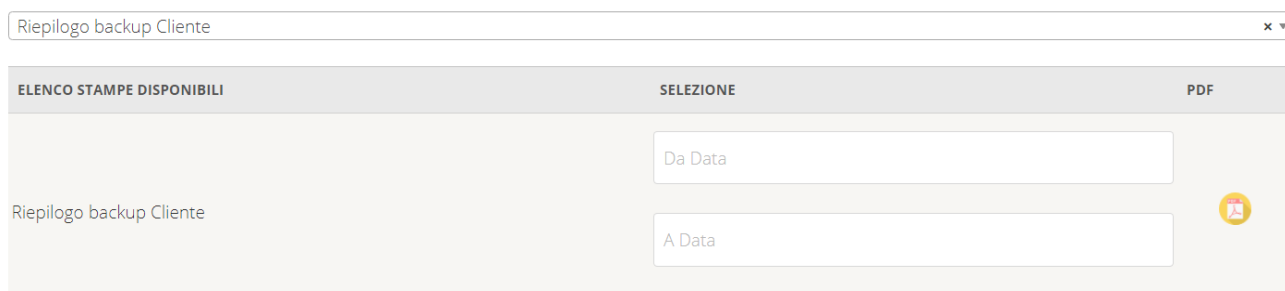
6. STAMPE DI CONTROLLO

In questa sezione è possibile eseguire diverse tipologie di stampa, a seconda dell'utente:

- rapporti di intervento
- schede di backup
- schede progetto
- schede di ripristino
- ticket



Attraverso la barra di ricerca è possibile selezionare la tipologia di riepilogo da stampare. Una volta selezionato, si inserisce il periodo di tempo compilando i campi "Da data" - "A data" e, cliccando l'icona gialla a destra, verrà scaricato in PDF il riepilogo di tutti i documenti emessi nella fascia temporale prescelta.



Se si desidera stampare il riepilogo dei ticket aperti, si può selezionare anche lo Stato del ticket, il tipo di problema (gestibile – bloccante – non bloccante – parzialmente bloccante) e il tipo di intervento (assistenza ordinaria, straordinaria o incident).

Nella stampa del riepilogo dei rapportini di intervento, è possibile applicare un filtro a seconda di dove è stata svolta l'assistenza, scegliendo tra: sede cliente – teleassistenza – laboratorio.

7. CONTATTI

Nella sezione contatti, sempre visibile a tutti gli utenti, si trovano i riferimenti telefonici, l'e-mail, la qualifica e il reparto di competenza del team Proxima Lab.



C.A.	QUALIFICA	UFFICIO	CELLULARE	PERSONALE	FAX	EMAIL	REPARTO
Omar Vezzoli	Direttore Generale	0354397063	3427006518		0354399089	omar.vezzoli@proximalab.it	Direzione
Anna Romanelli	Direttore Tecnico	0350148770			0354399089	anna.romanelli@proximalab.it	Assistenza Tecnica
Ilaria Locatelli	Responsabile Qualità e Segreteria	0350148846			0354399089	amministrazione@proximalab.it	Segreteria
Michele Novello	Tecnico	0354397063			0354399089	michele.novello@proximalab.it	Assistenza Tecnica