

Manuale Richiesta Assistenza

Per richiedere assistenza dal sito www.alphasoft.it cliccare su tasto "Richiedi Assistenza"



Alla pressione compare la seguente finestra

Richiedi Assistenza

Chiudi

Operatore

Seleziona Ente

Seleziona Procedura

Qui è necessario inserire il proprio **Nome e Cognome** selezionare dal primo menu a tendina l'**Ente** per il quale si richiede l'assistenza, eventualmente è possibile filtrare la lista degli enti utilizzando il secondo campo "Filtra per Nome Ente", e nel secondo menu a tendina per quale **Procedura** di richiede l'assistenza.

Se tutti i campi sono stati inseriti correttamente è possibile proseguire con la richiesta mediante il tasto "**Prosegui**" o in alternativa ripulire i campi con il tasto "**Reset**".

Alla pressione del tasto compare la seguente schermata:

The screenshot shows a web form titled "Richiesta di contatto telefonico da parte di:". The form contains the following elements:

- A "Chiudi" button in the top right corner.
- Fields for "Comune di" and "VIA".
- A field "desidero essere richiamato al numero:" with the value "0824/".
- A field "nel seguente orario:" with the placeholder text "Specificare gli orari di contatto preferito. Es. Mattina dalle 8.00 alle 14.30. No sabato."
- A dropdown menu "per la procedura:" with the value "AT_Atti Amministr_Alphasoft" and a "mostra installate" label.
- A field "versione:".
- A checkbox "sollecitare un problema" next to the "in particolare vorrei:" label.
- A large text area "in particolare vorrei:" with the placeholder text "Specificare l'attività o la funzione che si stava svolgendo ed eventuali messaggi di errore."
- A "Prenota chiamata" button at the bottom right.

Verificare che i dati auto-inseriti siano corretti ed inserire e/o modificare quelli mancanti:

- indicare il numero di telefono sul quale si vuole essere richiamati se differente da quello caricato
- indicare in quale orario e/o giorno della settimana si vuole essere contattati
- indicare nel campo "in particolare vorrei" il motivo per il quale si richiede assistenza:
 - specificando quale attività o funzione si stava svolgendo,
 - se si riscontrano dei dati non corretti,
 - stampe non conformi,
 - chiedere un chiarimento
 - ecc...

Cliccare infine su "**Prenota chiamata**".

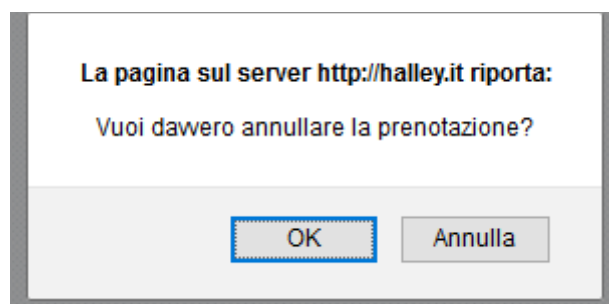
Dopo aver inoltrato la richiesta, la seguente maschera confermerà che la prenotazione è stata effettuata:



A questo punto, cliccare su **“Chiudi”** per uscire dal modulo di richiesta.

Qualora la necessità del contatto tecnico sia venuta meno, si può annullare la prenotazione accedendo nuovamente al sistema di prenotazione, inserendo gli stessi dati precedentemente inseriti (Nome Cognome, Ente e Procedura) come se si vuole effettuare una nuova prenotazione.

Compare nuovamente la schermata precedente dove premendo sul tasto annulla viene visualizzata la seguente richiesta di conferma annullamento prenotazione



Alla pressione del tasto **“OK”** la prenotazione viene annullata e verrà mostrata la seguente schermata.

A questo punto è possibile uscire premendo sul tasto **“Chiudi”** in alto a destra.

Chiudi

Prenotazione annullata!

Grazie per aver utilizzato il servizio di prenotazione chiamata Halley Informatica.

A Presto

Lo Staff Halley Informatica.

ATTENZIONE !!!

NB: L'annullamento della prenotazione, annulla la richiesta che quindi non verrà presa in carico dal Servizio Assistenza.

NB. Non è possibile effettuare due prenotazioni per la stessa procedura se la precedente richiesta non è stata annullata o gestita dal centro di assistenza.