




GUIDA PORTALE TICKET

 Bit Lam S.r.l. Email info@bitlam.it web www.bitlam.it	Formato:	Ditta:	Data:	Versione:	Redatto da:	Pagina:
	<input checked="" type="checkbox"/> stampa <input type="checkbox"/> web <input type="checkbox"/> struttura			02/04/2020	0	Taverna Caterina
Titolo: Guida portale ticket						


RISERVATEZZA

Il presente documento e il suo contenuto sono di proprietà di BIT LAM S.r.l. .

Le informazioni contenute ed i suoi eventuali allegati, sono da considerarsi "dati confidenziali" ad uso esclusivo dei destinatari presenti nella LISTA DI DISTRIBUZIONE. Ove il lettore di questo documento non sia il destinatario questi è informato che qualsiasi divulgazione, distribuzione o copia è assolutamente proibita. In caso di ricezione per errore di questo documento si chiede di informare BIT LAM attraverso messaggio mail all'indirizzo mail info@bitlam.it e successivamente si chiede di distruggere il documento e tutti i suoi allegati, senza proseguire la lettura. Alla ricezione della comunicazione BIT LAM potrà se lo ritenesse necessario, redigere una nuova versione che aggiorni la LISTA DI DISTRIBUZIONE secondo quanto comunicato e richiesto. Eventuali divulgazioni, usi ed abusi tanto del documento che degli eventuali allegati saranno immediatamente perseguiti ai sensi della normativa vigente ed in ogni sede prevista.


Azienda / Ente	Persona autorizzata

Lo scopo del documento è l'introduzione al funzionamento e alla gestione dei ticket della Bit Lam S.r.l.

 Bit Lam S.r.l. Email info@bitlam.it web www.bitlam.it	Formato:	Ditta:	Data:	Versione:	Redatto da:	Pagina:
	(x) stampa (_) web (_) struttura			02/04/2020	0	Taverna Caterina
		Titolo: Guida portale ticket				

INDICE DEI CONTENUTI

RISERVATEZZA	2
COME ACCEDERE AL PORTALE DEI TICKET	4
PANORAMICHE	5
LA SEZIONE I MIEI TICKET	5
LA PANORAMICA I TICKET DELLA MIA SOCIETÀ	5
EFFETTUARE UNA RICERCA DEI TICKET	5
COME CARICARE UN TICKET	6
PASSAGGI SUCCESSIVI ALLA CREAZIONE DEL TICKET	8
AVVENUTO CARICAMENTO	8
MONITORAGGIO DEL TICKET	8
RISOLUZIONE DEL TICKET	9
CHIUSURA DEL TICKET	9
FAQ	10
STO ACCEDENDO AL SITO ASSISTENZA.BITLAM.NET, MA COMPARE IL MESSAGGIO “IMPOSSIBILE RAGGIUNGERE IL SITO”	10
SONO UN NUOVO UTENTE, NON HO MAI ESEGUITO L’ACCESSO, COME FACCIO AD ACCEDERE?	10
DEVO ESEGUIRE IL PRIMO ACCESSO E HO SEGUITO LA PROCEDURA DELLA PASSWORD DIMENTICATA, MA NON RICEVO LA MAIL ALL’INDIRIZZO CHE HO RIPORTATO	10
HO EFFETTUATO L’ACCESSO IN PASSATO, MA ORA NON RICORDO PIÙ LA PASSWORD	11
HO ESEGUITO IL PRIMO ACCESSO, MA ORA DESIDERO MODIFICARE LA PASSWORD	12
STO CARICANDO UN TICKET, MA HO IL DUBBIO SULLA SELEZIONE DEL SOFTWARE	12
STO CARICANDO UN TICKET, MA VOGLIO ANNULLARE L’OPERAZIONE	13
HO CARICATO UN TICKET ED È GIÀ STATO PRESO IN CARICO: POSSO AGGIUNGERE ULTERIORI INFORMAZIONI UTILI? POSSO AGGIUNGERE DEGLI ALLEGATI? POSSO ANNULLARLO PERCHÉ HO GIÀ RISOLTO IL PROBLEMA?	13
RISOLVERETE TUTTE LE PROBLEMATICHE TRAMITE TICKET? NON POSSO CONTATTARVI DIRETTAMENTE?	14
HO CARICATO UN TICKET E QUESTO È STATO CHIUSO, POSSO RIAPRIRLO?	14
HO CARICATO UN TICKET, MI È STATO DETTO CHE È NECESSARIO UNO SVILUPPO, VOLEVO RICEVERE INFORMAZIONI SULLO STATO DI AVANZAMENTO.	15
HO UNA RICHIESTA DI SVILUPPO, POSSO CARICARE UN TICKET?	15
HO UNA RICHIESTA DI TIPO COMMERCIALE, POSSO CARICARE UN TICKET?	15
HO UNA RICHIESTA DI TIPO AMMINISTRATIVO, POSSO CARICARE UN TICKET?	15

 Bit Lam S.r.l. Email info@bitlam.it web www.bitlam.it	Formato:	Ditta:	Data:	Versione:	Redatto da:	Pagina:
	(x) stampa (_) web (_) struttura			02/04/2020	0	Taverna Caterina
Titolo: Guida portale ticket						

COME ACCEDERE AL PORTALE DEI TICKET

Accedere alla pagina web assistenza.bitlam.net e selezionare *Password dimenticata?*

Inserire la mail aziendale, nella quale avete ricevuto il documentino, e selezionare *Invia*.

Verrà inviata una mail con un link per il recupero della password.

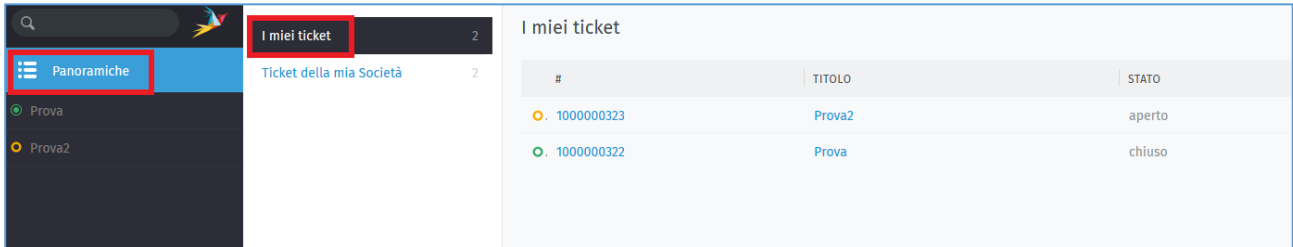
Accedere, pertanto, al portale, inserendo:

USERNAME/EMAIL	indirizzo mail
PASSWORD	password ricevuta

Se la vostra mail aziendale non risulta già registrata a sistema, contattare il centralino al numero 0431-622072.

PANORAMICHE

LA SEZIONE I MIEI TICKET



#	TITOLO	STATO
1000000323	Prova2	aperto
1000000322	Prova	chiuso

Nella sezione *I miei ticket* è possibile visualizzare tutti i ticket caricati.
 I ticket con lo stato aperto sono identificabili con il pallino giallo.
 I ticket con lo stato chiuso sono identificabili con il pallino verde.

LA PANORAMICA I TICKET DELLA MIA SOCIETÀ

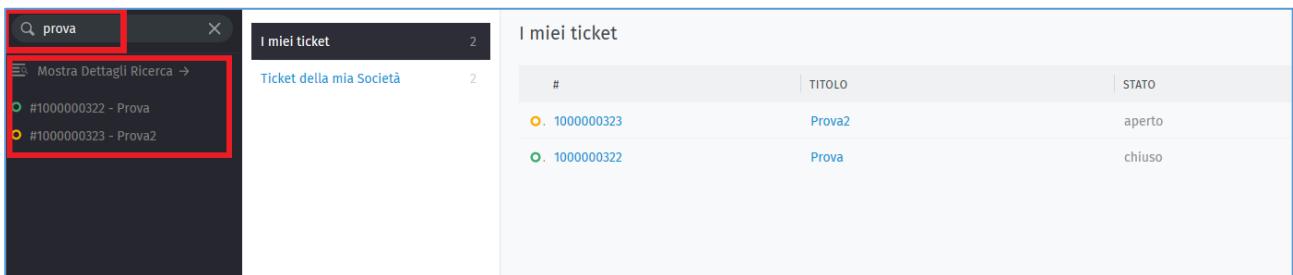
Nella sezione *Ticket della mia Società* è possibile visualizzare tutti i ticket caricati dagli utenti facenti parte della stessa società.




#	TITOLO	CLIENTE	STATO
1000000323	Prova2	Bit Lam Srl (BIT LAM)	aperto
1000000322	Prova	Bit Lam Srl (BIT LAM)	chiuso

EFFETTUARE UNA RICERCA DEI TICKET

La ricerca può essere effettuata tramite la *Lente di ricerca* in alto a sinistra. I risultati compariranno di seguito.

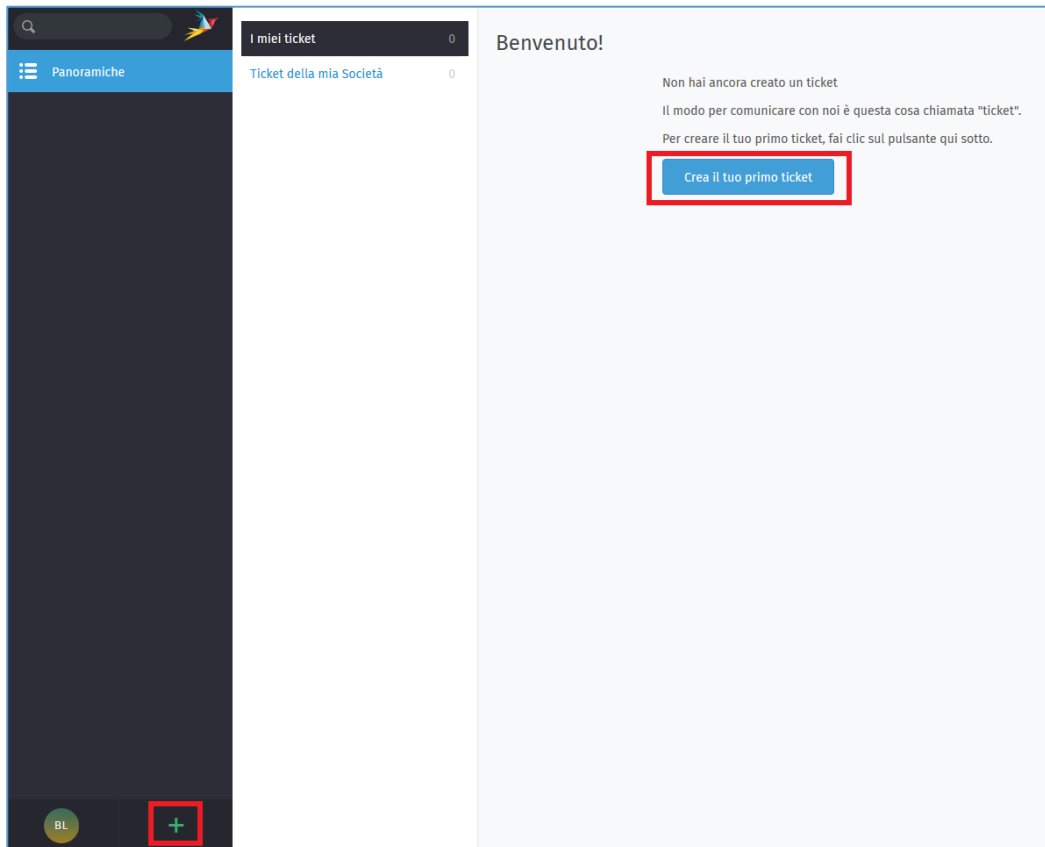


#	TITOLO	STATO
1000000323	Prova2	aperto
1000000322	Prova	chiuso

 Bit Lam S.r.l. Email info@bitlam.it web www.bitlam.it	Formato:	Ditta:	Data:	Versione:	Redatto da:	Pagina:
	(x) stampa (_) web (_) struttura			02/04/2020	0	Taverna Caterina
Titolo: Guida portale ticket						

COME CARICARE UN TICKET

È possibile creare un ticket tramite il pulsante “+” in basso a sinistra oppure tramite il pulsante “Crea il tuo primo ticket” (la prima volta che viene caricato un ticket).



Si aprirà la seguente videata:

Nuovo Ticket

TITOLO *

TESTO *

selezione allegato...

STATO

nuovo


SOFTWARE

-

[Annulla e chiudi](#)

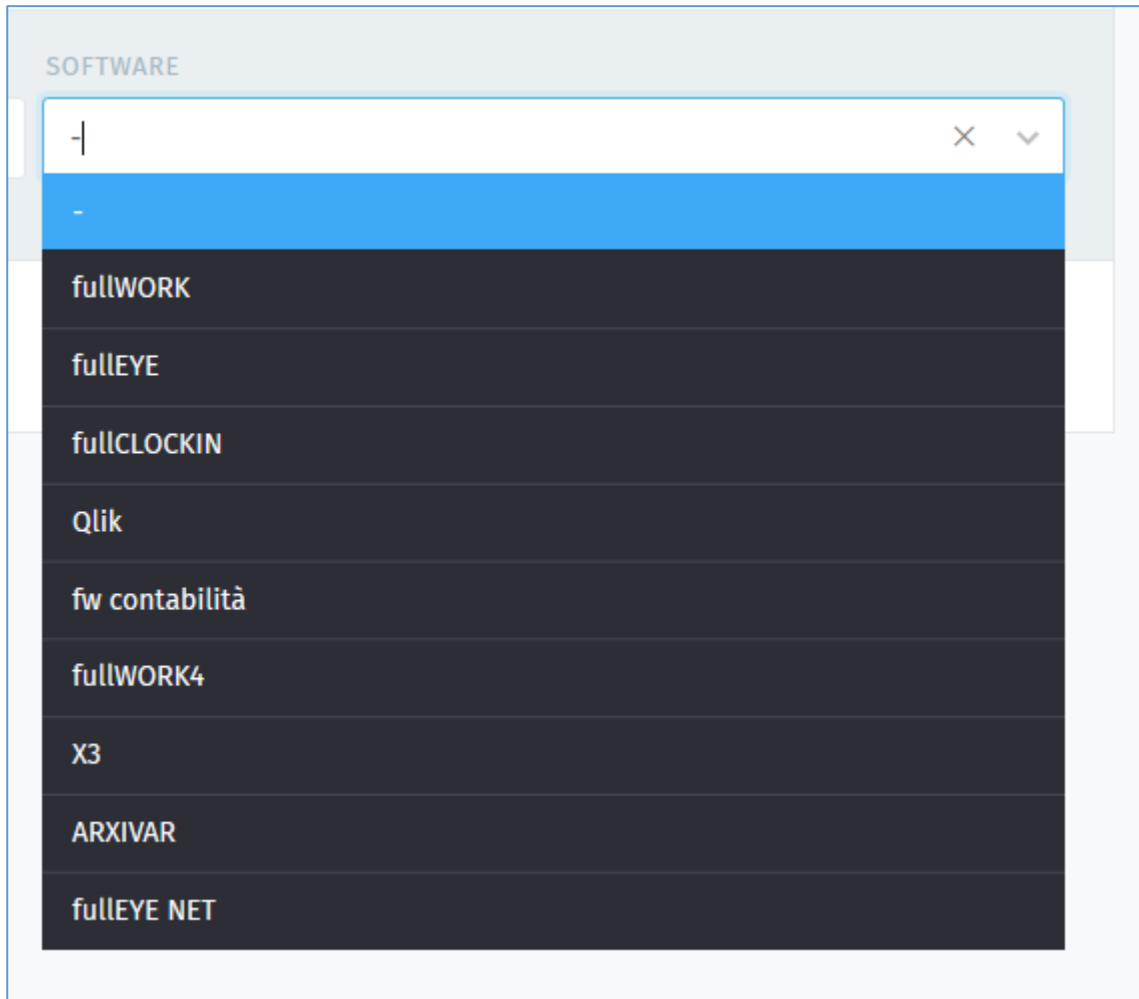
[Crea](#)

Inserire il titolo e il testo della richiesta.

 Bit Lam S.r.l. Email info@bitlam.it web www.bitlam.it	Formato:	Ditta:	Data:	Versione:	Redatto da:	Pagina:
	(x) stampa (_) web (_) struttura			02/04/2020	0	Taverna Caterina
Titolo: Guida portale ticket						

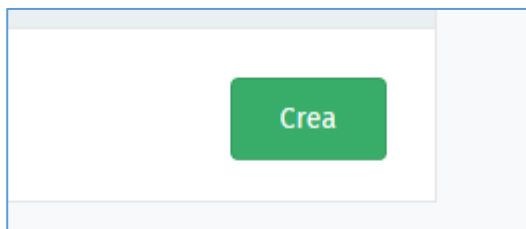
È possibile, inoltre, inserire uno o più allegati (documenti di testo, pdf, immagini, documenti di calcolo, etc.).


Infine, selezionare il software nel quale è stata riscontrata la problematica. Si aprirà un menu a tendina con l'elenco dei software a disposizione.



È obbligatorio selezionare il software di riferimento. Nel caso in cui vi sia il dubbio tra due gestionali, selezionarne uno. Sarà cura dell'operatore che prenderà in carico la richiesta l'eventuale modifica del software selezionato.

Infine, selezionare *Crea*.




 Bit Lam S.r.l. Email info@bitlam.it web www.bitlam.it	Formato:	Ditta:	Data:	Versione:	Redatto da:	Pagina:
	(x) stampa (_) web (_) struttura			02/04/2020	0	Taverna Caterina
Titolo: Guida portale ticket						

PASSAGGI SUCCESSIVI ALLA CREAZIONE DEL TICKET

AVVENUTO CARICAMENTO

Dopo aver creato un ticket, verrà inviata una mail automatica al vostro indirizzo (utilizzato per l'accesso) di avvenuto caricamento.

Grazie per la sua segnalazione: (Prova) [Ticket#1000000322]


 Ticket BitLam <ticket@bitlam.it>
A Assistenza assistenza

La sua richiesta (**Ticket#1000000322**) è stata creata e verrà presa in carico da un nostro operatore il prima possibile.


Per aggiungere ulteriori informazioni può cliccare sul seguente link (il primo login è necessario richiedere una nuova password): <http://192.168.75.134/#ticket/zoom/322>

Team Supporto Bit lam srl

MONITORAGGIO DEL TICKET

Il ticket, in seguito, verrà preso in carico da un nostro operatore: verrà inviata una mail al vostro indirizzo di avvenuta presa in carico del ticket.


Preso in carico della sua segnalazione (Prova), Presa in carico [Ticket#1000000322]


 Ticket BitLam <ticket@bitlam.it>
A Assistenza assistenza

La sua richiesta (**Ticket#1000000322**) è stata presa in carico da un nostro operatore.

Per aggiungere ulteriori informazioni può cliccare sul seguente link (il primo login è necessario richiedere una nuova password): <http://192.168.75.134/#ticket/zoom/322>

Team Supporto Bit lam srl


 Bit Lam S.r.l. Email info@bitlam.it web www.bitlam.it	Formato:	Ditta:	Data:	Versione:	Redatto da:	Pagina:
	(x) stampa (_) web (_) struttura			02/04/2020	0	Taverna Caterina
Titolo: Guida portale ticket						

RISOLUZIONE DEL TICKET

La risoluzione avverrà tramite risposta scritta al ticket. Verrà inviata una mail con la soluzione del ticket.

Risposta alla sua segnalazione (Prova) [Ticket#1000000322]

← Rispondi ← Rispondi a

 Ticket BitLam <ticket@bitlam.it>
 A Assistenza assistenza

In riferimento al ticket: **(1000000322)**

> **Questa è la soluzione al ticket.**

Per aggiungere ulteriori informazioni ipu cliccare sul seguente link : <http://192.168.75.134/#ticket/zoom/322>

Team Supporto Bit Lam srl

CHIUSURA DEL TICKET


Dopo aver ricevuto la risposta da parte del nostro operatore è possibile chiudere il ticket tramite il cambio di *Stato* da *Aperto* a *Chiuso*

Ticket# 1000000322

Prova

Questo è un ticket di prova

1 ATTACHED FILES

 nuova_pw.png
30 KB

1 ora 7 minuti fa

*Grazie per la sua segnalazione: (Prova) -> "assistenza@bitlam.it"

Richiesta →


STATO

aperto

SOFTWARE

fullWORK

Nel caso in cui non venga modificato lo stato del ticket e non venga data ulteriore risposta, questo verrà *Chiuso* dopo 3 giorni.

 Bit Lam S.r.l. Email info@bitlam.it web www.bitlam.it	Formato:	Ditta:	Data:	Versione:	Redatto da:	Pagina:
	(x) stampa (_) web (_) struttura			02/04/2020	0	Taverna Caterina
Titolo: Guida portale ticket						

FAQ

STO ACCEDENDO AL SITO ASSISTENZA.BITLAM.NET, MA COMPARE IL MESSAGGIO “IMPOSSIBILE RAGGIUNGERE IL SITO”

Per accedere al portale assistenza l'utente deve poter accedere dal proprio browser a questo indirizzo:

<https://assistenza.bitlam.net:8044/>

Nel caso il sito non sia raggiungibile, è necessario dare le seguenti informazioni da riportare al sistemista affinché configuri correttamente il proprio firewall/proxy:

Dominio: **assistenza.bitlam.net**

Tipo connessione: **HTTPS** (HTTP over SSL).


Porta TCP/IP: **8044**

SONO UN NUOVO UTENTE, NON HO MAI ESEGUITO L'ACCESSO, COME FACCIO AD ACCEDERE?

È necessario contattare il centralino al numero 0431-622072.

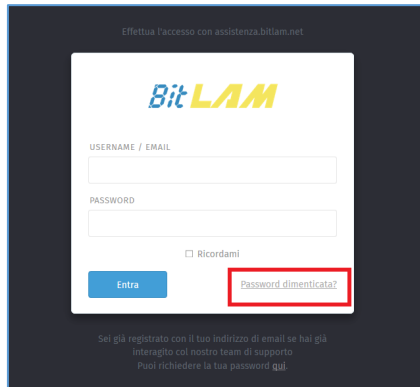
DEVO ESEGUIRE IL PRIMO ACCESSO E HO SEGUITO LA PROCEDURA DELLA PASSWORD DIMENTICATA, MA NON RICEVO LA MAIL ALL'INDIRIZZO CHE HO RIPORTATO

È necessario contattare il centralino al numero 0431-622072, il quale vi indicherà con quale indirizzo mail siete stati inseriti e/o se non siete presenti negli indirizzi.

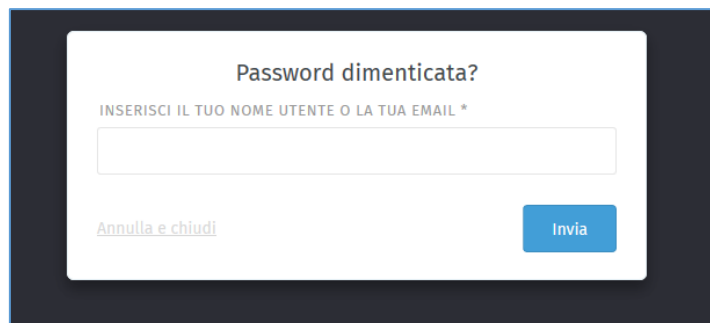
 Bit Lam S.r.l. Email info@bitlam.it web www.bitlam.it	Formato:	Ditta:	Data:	Versione:	Redatto da:	Pagina:
	(x) stampa (_) web (_) struttura			02/04/2020	0	Taverna Caterina
Titolo: Guida portale ticket						


HO EFFETTUATO L'ACCESSO IN PASSATO, MA ORA NON RICORDO PIÙ LA PASSWORD

Accedere alla pagina web assistenza.bitlam.net e selezionare *Password dimenticata?*



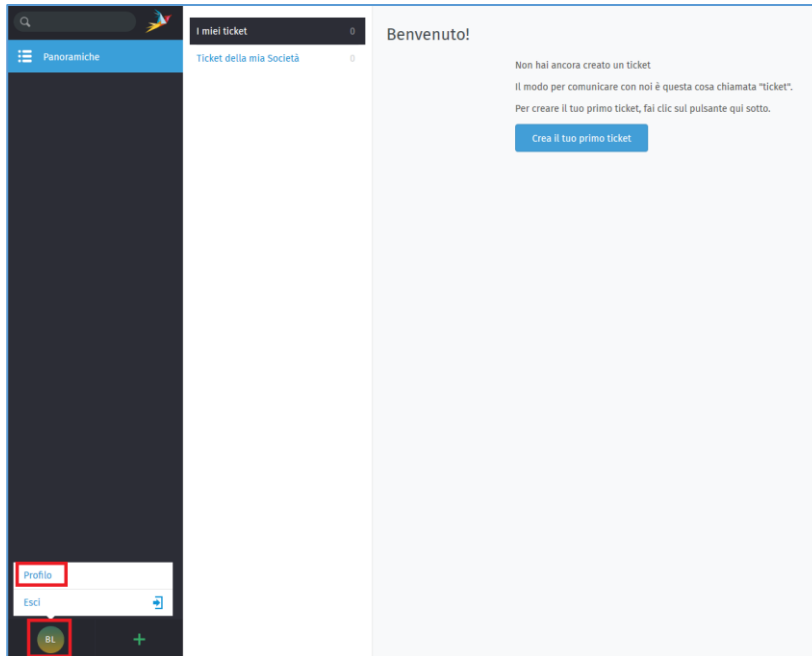
Inserire la mail nel quale ricevere il link per il recupero della password e selezionare *Invia*



 Bit Lam S.r.l. Email info@bitlam.it web www.bitlam.it	Formato:	Ditta:	Data:	Versione:	Redatto da:	Pagina:
	(x) stampa (_) web (_) struttura			02/04/2020	0	Taverna Caterina
Titolo: Guida portale ticket						

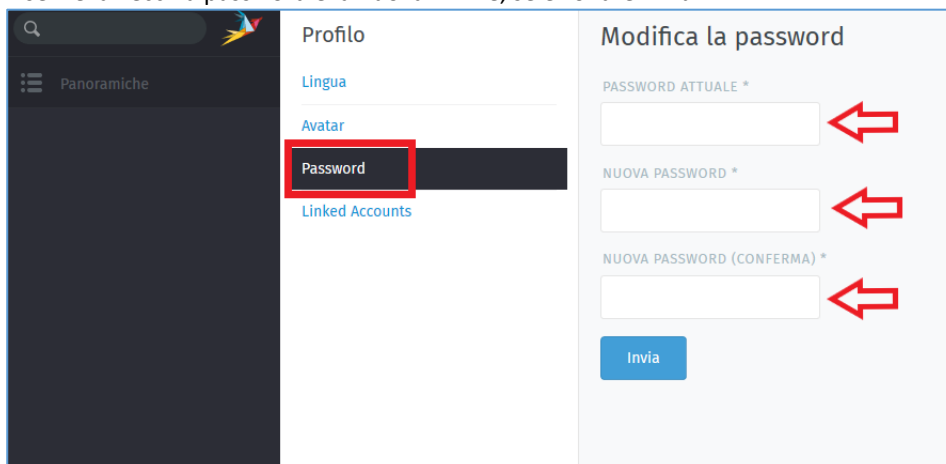
HO ESEGUITO IL PRIMO ACCESSO, MA ORA DESIDERO MODIFICARE LA PASSWORD

In basso a sinistra selezionare *Profilo*




Selezionare *Password*.

Inserire la vecchia password e la nuova. Infine, selezionare *Invia*.



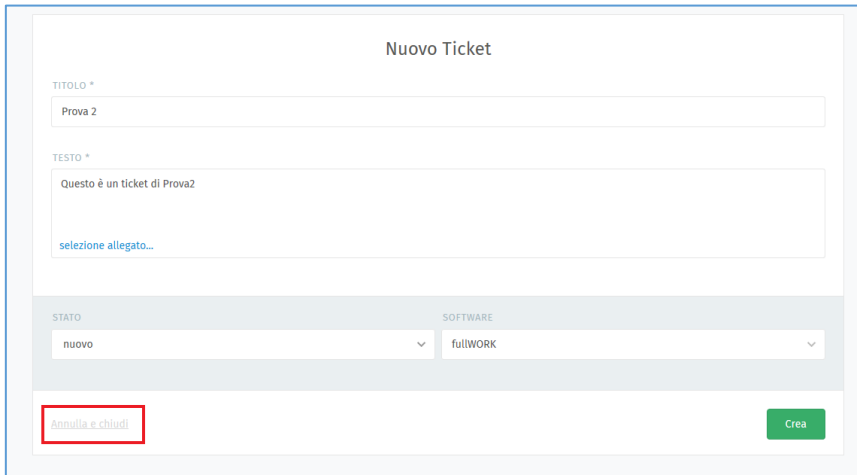
STO CARICANDO UN TICKET, MA HO IL DUBBIO SULLA SELEZIONE DEL SOFTWARE

L'indicazione del software è obbligatoria. Nel caso in cui vi sia il dubbio tra due gestionali, selezionarne uno. Sarà cura dell'operatore che prenderà in carico la richiesta l'eventuale modifica del software selezionato.

 Bit Lam S.r.l. Email info@bitlam.it web www.bitlam.it	Formato:	Ditta:	Data:	Versione:	Redatto da:	Pagina:
	(x) stampa (_) web (_) struttura			02/04/2020	0	Taverna Caterina
Titolo: Guida portale ticket						

STO CARICANDO UN TICKET, MA VOGLIO ANNULLARE L'OPERAZIONE

In fase di caricamento del ticket è possibile annullare l'operazione tramite il tasto *Annulla e chiudi*

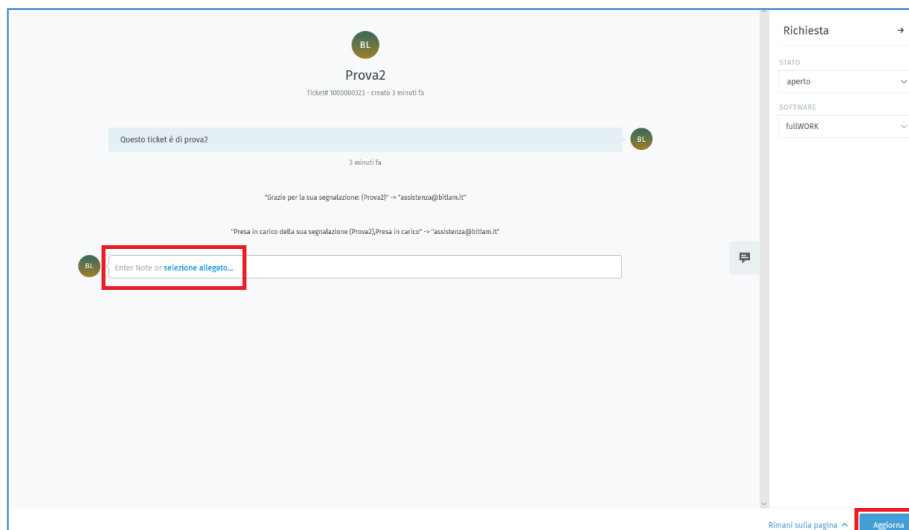


HO CARICATO UN TICKET ED È GIÀ STATO PRESO IN CARICO: POSSO AGGIUNGERE ULTERIORI INFORMAZIONI UTILI? POSSO AGGIUNGERE DEGLI ALLEGATI? POSSO ANNULLARLO PERCHÉ HO GIÀ RISOLTO IL PROBLEMA?


Dopo aver creato il ticket è possibile aggiungere ulteriori informazioni e allegati, tramite l'*Enter Note* e *Selezionare Allegato...*

Selezionare, quindi, *Aggiorna*.

Attenzione: se viene selezionato un allegato è necessario inserire una nota, altrimenti questo non verrà caricato.



È possibile, inoltre, annullare un ticket caricato, tramite il cambio di stato da Aperto a Chiuso

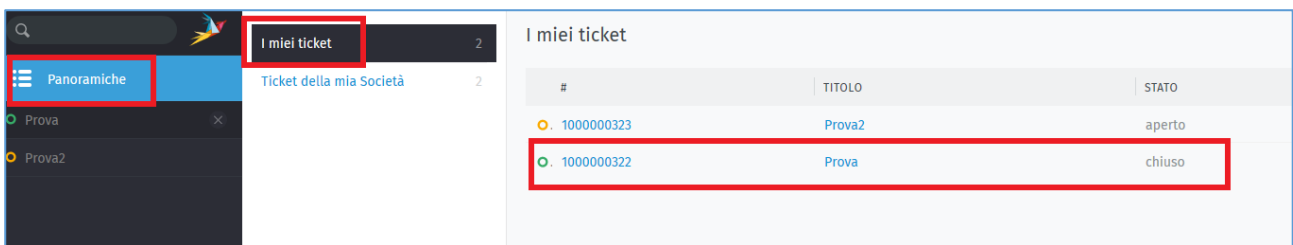
 Bit Lam S.r.l. Email info@bitlam.it web www.bitlam.it	Formato:	Ditta:	Data:	Versione:	Redatto da:	Pagina:
	(x) stampa (_) web (_) struttura			02/04/2020	0	Taverna Caterina
Titolo: Guida portale ticket						

RISOLVERETE TUTTE LE PROBLEMATICHE TRAMITE TICKET? NON POSSO CONTATTARVI DIRETTAMENTE?

La risoluzione del ticket avverrà con le modalità attualmente a disposizione sia tramite contatto telefonico con connessione remota, sia tramite risposta scritta al ticket.
 Consigliamo vivamente di aprire un ticket nel portale dedicato, sarà cura dei nostri operatori contattarvi telefonicamente se necessario.

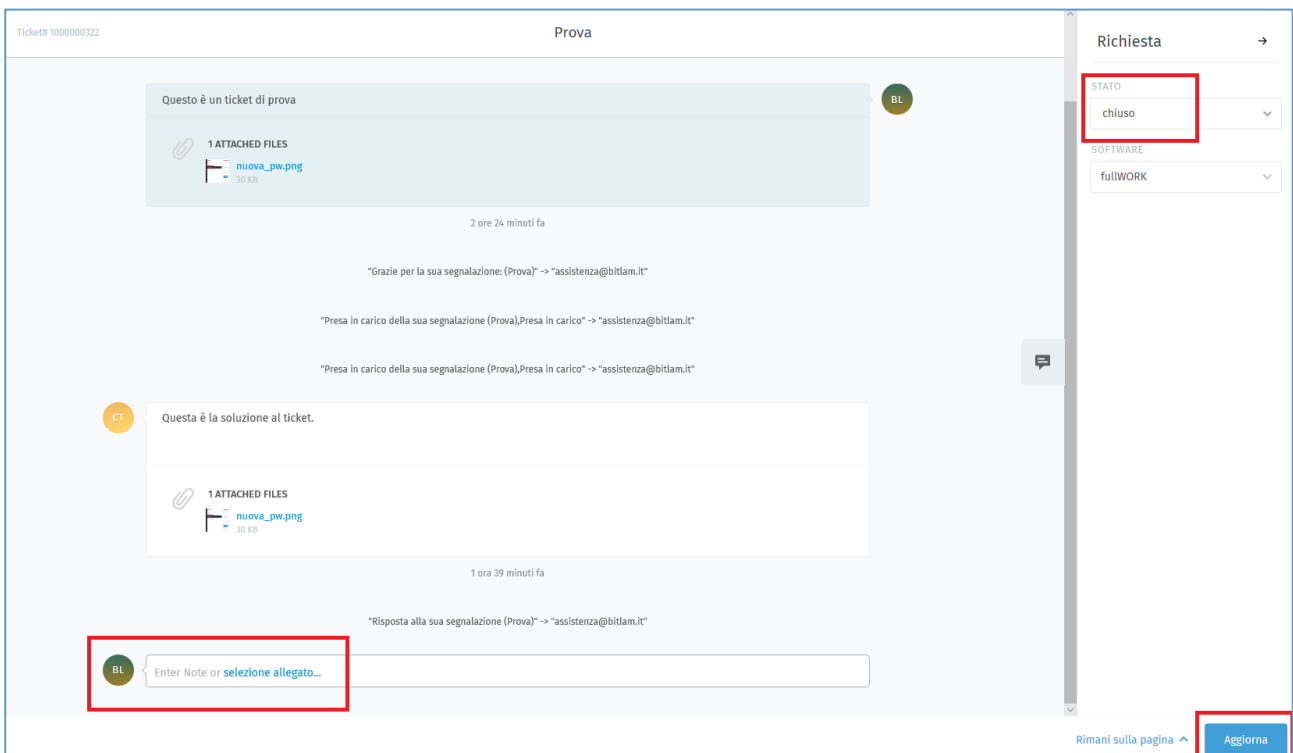
HO CARICATO UN TICKET E QUESTO È STATO CHIUSO, POSSO RIAPRIRLO?

Per riaprire un ticket già chiuso, selezionare *Panoramica*, selezionare *I miei ticket*, selezionare il ticket da riaprire.



#	TITOLO	STATO
1000000323	Prova2	aperto
1000000322	Prova	chiuso

Aggiungere ulteriori informazioni e allegati, tramite *l'Enter Note* e *Selezionare Allegato...*
 Selezionare, quindi, *Aggiorna*.



Ticket# 1000000322 Prova

Questo è un ticket di prova

1 ATTACHED FILES
 nuova_pw.png (30 KB)

2 ore 24 minuti fa

"Grazie per la sua segnalazione: (Prova)" -> "assistenza@bitlam.it"

"Preso in carico della sua segnalazione (Prova),Preso in carico" -> "assistenza@bitlam.it"

"Preso in carico della sua segnalazione (Prova),Preso in carico" -> "assistenza@bitlam.it"

CT Questa è la soluzione al ticket.

1 ATTACHED FILES
 nuova_pw.png (30 KB)


1 ora 39 minuti fa

"Risposta alla sua segnalazione (Prova)" -> "assistenza@bitlam.it"

Enter Note or **selezione allegato...**

Rimani sulla pagina **Aggiorna**

Lo stato verrà aggiornato automaticamente da *Chiuso* ad *Aperto*.

 Bit Lam S.r.l. Email info@bitlam.it web www.bitlam.it	Formato:	Ditta:	Data:	Versione:	Redatto da:	Pagina:
	(x) stampa (_) web (_) struttura			02/04/2020	0	Taverna Caterina
Titolo: Guida portale ticket						

HO CARICATO UN TICKET, MI È STATO DETTO CHE È NECESSARIO UNO SVILUPPO, VOLEVO RICEVERE INFORMAZIONI SULLO STATO DI AVANZAMENTO.

Il ticket verrà costantemente aggiornato con la relativa situazione di avanzamento: verrà indicato lo stato dell'offerta e il numero dell'offerta, se inviata.
Nonostante ciò, è possibile inserire un'ulteriore nota in risposta al ticket per richiedere spiegazioni specifiche.

HO UNA RICHIESTA DI SVILUPPO, POSSO CARICARE UN TICKET?

Sì, le richieste di sviluppo devono essere caricate tramite ticket.
Sarà cura dei nostri operatori inoltrare la richiesta all'ufficio sviluppo.
Il ticket sarà costantemente aggiornato sullo stato di avanzamento.

HO UNA RICHIESTA DI TIPO COMMERCIALE, POSSO CARICARE UN TICKET?

No, le richieste di tipo commerciale devono essere inoltrate ai commerciali di riferimento, ai seguenti indirizzi mail g.furlanis@bitlam.it e t.bassich@bitlam.it oppure è possibile contattare il commerciale al numero 0431-622072 e selezionare il tasto 2 - Commerciali.

HO UNA RICHIESTA DI TIPO AMMINISTRATIVO, POSSO CARICARE UN TICKET?

No, le richieste di tipo amministrativo devono essere inoltrate al seguente indirizzo mail amministrazione@bitlam.it oppure è possibile contattare l'amministrazione al numero 0431-622072 e selezionare il tasto 3 - Amministrazione.