

Nuove procedure di accesso al Supporto Tecnico
ES-TEK SRL | Guida al Supporto Tecnico

Nuove procedure di accesso al Supporto Tecnico

ES-TEK SRL | Guida al Supporto Tecnico







Scopo del documento

Per offrire un servizio sempre più efficace, rapido ed intuitivo abbiamo predisposto nuovi metodi di accesso all'assistenza tecnica, attraverso i quali sarete in grado di inviarci le vostre segnalazioni.

Le nuove procedure ci consentiranno di monitorare e gestire più velocemente le vostre richieste in modo che non siano prese in carico da un'unica persona, la quale potrebbe non essere disponibile se contattata telefonicamente o attraverso l'indirizzo e-mail personale. L'assegnazione di un codice identificativo (ID) ad ogni segnalazione permetterà di tenere traccia del ticket e di riesaminare, se necessario, le risposte ricevute tramite un proprio profilo personale.

Il presente documento descrive in sintesi le nuove procedure di accesso al supporto tecnico fornito da Es-Tek srl a clienti finali e/o rivenditori ([sezione A](#)); inoltre fornisce informazioni su come comportarsi dopo la creazione di un ticket ([sezione B](#)).

Prodotti:

-  InspectionXpert
-  QualityXpert
-  CE-Creator
-  KeyCreator
-  KeyView
-  Validation Tool

A- Metodi di accesso al Supporto Tecnico

Per accedere all'assistenza tecnica sono disponibili le seguenti procedure:

- 1- Nuovo portale per il Supporto Tecnico: <https://supporto.es-tek.it/portal/home>
- 2- Chat online o messaggio offline
- 3- E-mail: supporto@es-tek.it

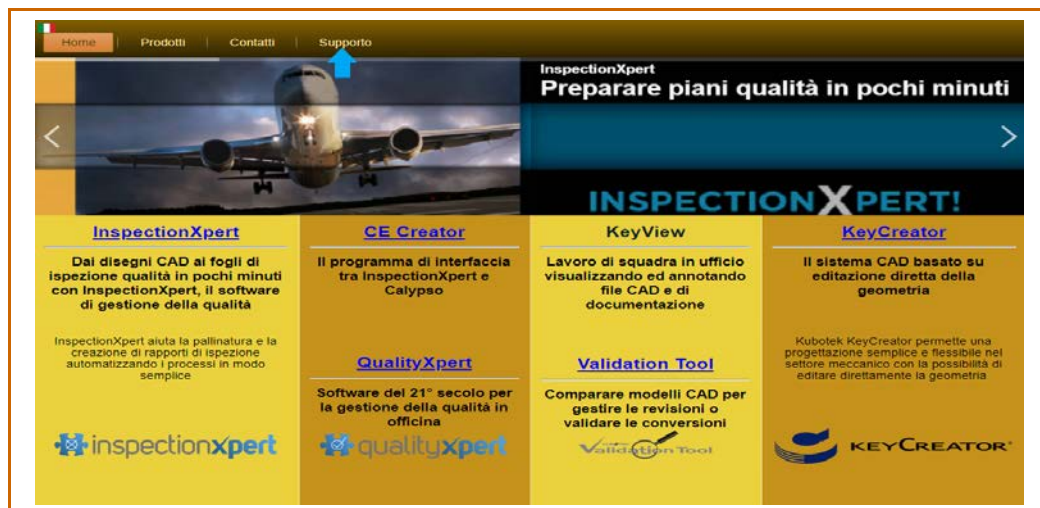
1- Nuovo portale per il supporto tecnico

1.1 Come accedere al portale

Si può accedere al portale di supporto direttamente dal sito web della Es-Tek:

→ <https://www.es-tek.it/index.php/it/>

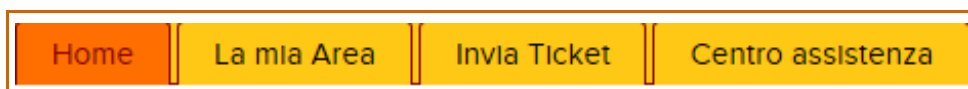
Cliccare poi sul bottone **Supporto** → **Portale di Supporto**:



Oppure si può usare il seguente collegamento:

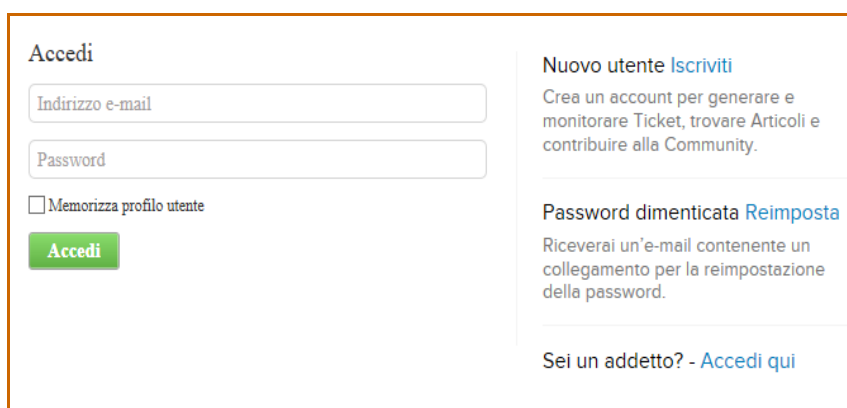
→ <https://supporto.es-tek.it/portal/home>

Una volta raggiunta la piattaforma sono disponibili più operazioni nella barra strumenti iniziale:



1.2 La mia Area

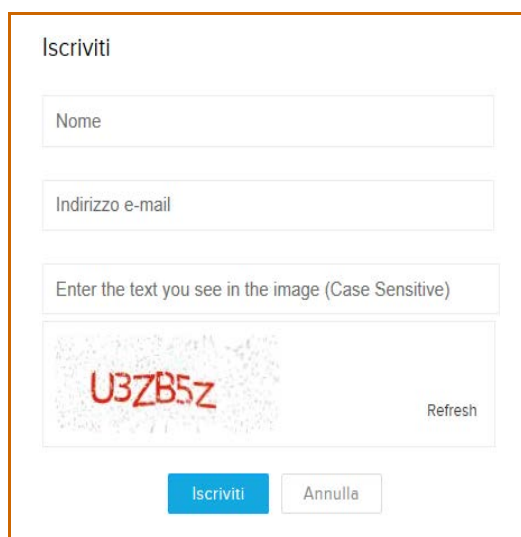
Se si è in possesso di un account personale è possibile accedere a **La mia Area** da cui potrete monitorare la vostra situazione personale (gestire ticket, leggere articoli e contribuire alla Community). È necessario inserire indirizzo e-mail e password, e premere il bottone **Accedi** (si può anche spuntare l'opzione "memorizza profilo utente", in modo da non dover inserire ad ogni accesso le vostre credenziali).



The screenshot shows a login interface with the following elements:

- Accedi** section:
 - Input field for "Indirizzo e-mail"
 - Input field for "Password"
 - Checkbox for "Memorizza profilo utente"
 - Green button labeled "Accedi"
- Nuovo utente** section with a link "Iscriviti":
 - Text: "Crea un account per generare e monitorare Ticket, trovare Articoli e contribuire alla Community."
- Password dimenticata** section with a link "Reimposta":
 - Text: "Riceverai un'e-mail contenente un collegamento per la reimpostazione della password."
- Text: "Sei un addetto? - [Accedi qui](#)"

Se invece non si è già in possesso di un login, cliccare su **Iscriviti**. Dopodiché si aprirà il seguente modulo di registrazione:

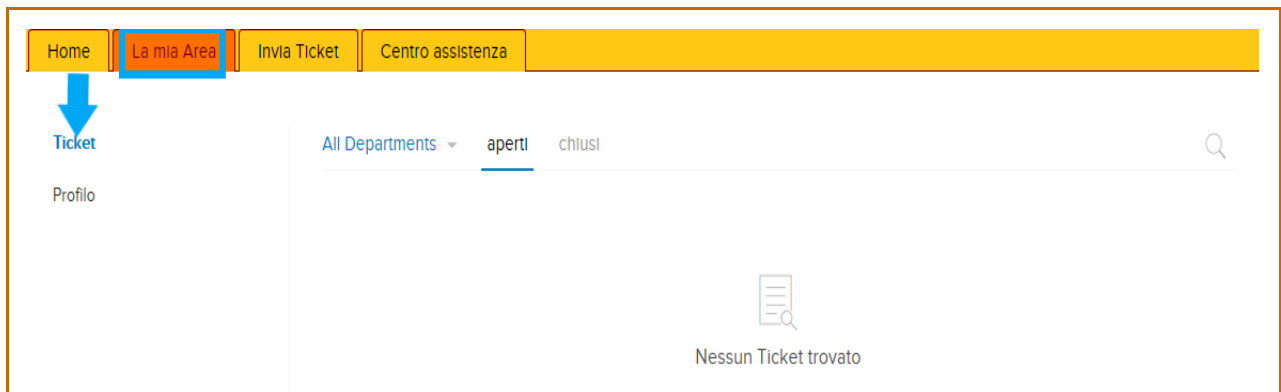


The screenshot shows a registration form with the following elements:

- Iscriviti** section:
 - Input field for "Nome"
 - Input field for "Indirizzo e-mail"
 - Text input field with placeholder "Enter the text you see in the image (Case Sensitive)"
 - Image containing a CAPTCHA with the text "U3ZB5Z" and a "Refresh" button
 - Blue button labeled "Iscriviti"
 - Grey button labeled "Annulla"

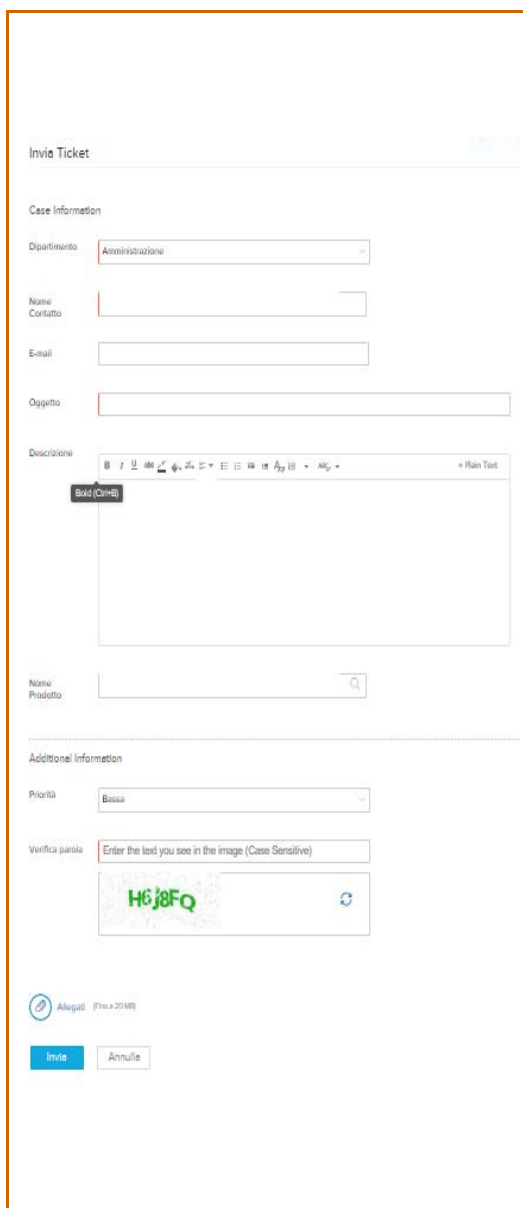
Per consentire al nostro team di supporto una gestione più efficiente, si chiede di inserire oltre al vostro nome completo anche quello della società → es. Mario Rossi / Es-Tek srl.

Riceverete all'indirizzo indicato una e-mail di conferma della registrazione e in seguito vi sarà chiesto di impostare la password per accedere al vostro account personale. Terminata la registrazione potrete accedere liberamente al portale. Dopo aver effettuato l'accesso verrà presentata la finestra principale di "La mia Area" da cui potrete facilmente controllare la vostra situazione personale (tickets aperti e chiusi, gestione del profilo, visualizzare i messaggi/commenti inviati e ricevuti).



1.3 Invio del ticket tramite portale

Nella barra strumenti iniziale cliccare su **Invia Ticket** per creare una nuova richiesta di supporto tecnico. Si aprirà il seguente modulo da compilare (si consiglia di riempire tutti i campi a disposizione).



- **Dipartimento:** cliccando sul menu a tendina è possibile selezionare l'area aziendale a cui saranno inviate le vostre richieste.
- **Oggetto:** si tratta del titolo del ticket, che verrà mostrato nella lista delle richieste. L'oggetto deve essere breve e chiaro in modo che si capisca nell'immediato il problema.
- **Descrizione:** qui è possibile fornire una dettagliata descrizione della vostra segnalazione. Ciò aiuterà il nostro team di assistenza tecnica a risolvere al meglio il vostro problema.
- **Nome prodotto e priorità:** è possibile selezionare il prodotto per il quale si è aperto il ticket (es. KeyCreator, InsepectionXpert etc.) e definire l'urgenza della vostra richiesta.
- **Allegati:** qui è possibile aggiungere i file utili a comprendere il problema (fino a 20 MB). Si consiglia di eseguire una compressione dei file in modo che usino una minore quantità di memorizzazione e siano più veloci da scaricare.

Cliccare sul bottone **Invia** per generare il ticket.

1.4 Centro assistenza

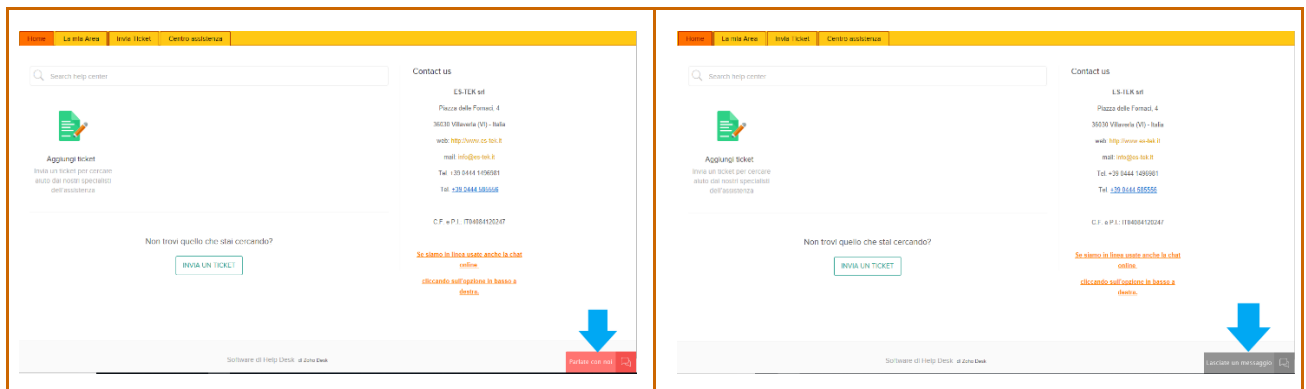
Cliccando su **Centro Assistenza** si possono visionare gli articoli pubblicati dal supporto tecnico che forniscono soluzioni a problemi tecnici già risolti. Il cliente ha così la possibilità di ricevere informazioni e assistenza su problematiche simili prima dell'apertura del ticket.

2- Chat online e messaggio offline

Dalla schermata principale del supporto è possibile interagire con più immediatezza con l'operatore tecnico senza dover compilare il modulo per la creazione del ticket.

Si possono verificare due diverse situazioni:

- Se l'operatore è online: cliccare sul bottone rosso **Parlate con noi** in basso a destra.
- Nel caso l'operatore in quel momento non sia online: cliccare sul bottone grigio **Lasciate un messaggio** in basso a destra.



In entrambi i casi si aprirà una finestra in cui potrete inserire il vostro nome e indirizzo e-mail, scegliere l'area aziendale di competenza ed indicare l'oggetto della vostra richiesta.

In automatico verrà generato un nuovo TICKET.

Se l'operatore è disponibile si aprirà una chat (messaggistica istantanea) in modo da avere, se possibile, una risposta immediata.



ES-TEK srl
Piazza delle Fornaci, 4 – 36030 Villaverla (VI)
Tel: 0444 1496981 – Fax: 0444 909119
e-mail: info@es-tek.it
www.es-tek.it

3- E-mail: supporto@es-tek.it

Un terzo metodo per creare un nuovo ticket è inviare una e-mail all'indirizzo:

→ supporto@es-tek.it

Per facilitare il lavoro dei tecnici dell'assistenza vi preghiamo di indicare nel testo della e-mail i seguenti dati:


- 1- Nome del cliente e nome della ditta
- 2- Recapito telefonico
- 3- Prodotto in uso
- 4- Chiara descrizione del problema (eventualmente con immagini dello schermo ove necessario)

Anche in questo caso verrà generato in automatico il TICKET che potrete visualizzare accedendo a "La mia Area".

B- Cosa succede dopo che il ticket è stato generato?

Una volta creato il ticket (seguendo uno dei tre metodi sopra descritti) riceverete subito all'indirizzo indicato una e-mail di conferma generata da un sistema automatico.

Vediamo un esempio:



ES-TEK

Gentile

Il vostro ticket è stato creato con:

- ID: [##250##]
- Oggetto: "Installazione InspectionXpert"

Sarà preso in carico dal nostro servizio clienti e riceverete al più presto una risposta.

Se si necessita di ulteriori informazioni sul ticket aperto potete rispondere a questo messaggio o accedere al portale di supporto: <https://supporto.es-tek.it/portal/home>.

Cordiali Saluti,

Supporto Tecnico
ES-Tek srl

[Visualizza ticket](#)

L'ID (codice identificativo) del problema è essenziale, in quanto renderà più facile la ricerca del ticket e la richiesta di ulteriori informazioni.

Ricevuta questa e-mail è possibile interagire con l'operatore a cui è stato assegnato il ticket e ciò avverrà attraverso l'e-mail indicata al momento dell'apertura del ticket. Riceverete così informazioni sullo stato di avanzamento del ticket, richieste di ulteriori dati e ovviamente la risposta al problema.

Giunti alla soluzione del problema vi sarà inviata una e-mail che conferma la chiusura del ticket:

Gentile

La vostra richiesta [## 250##] "Installazione InspectionXpert" è stata Chiusa con successo.
Speriamo che il nostro aiuto vi sia stato utile e di avervi soddisfatto.

Per riattivare questa richiesta rispondete nuovamente a questa email lasciando invariato l'oggetto.

Cordiali saluti,

Supporto Tecnico
ES-Tek srl

Nel caso la soluzione proposta non risolva appieno il vostro problema potete riattivare la richiesta rispondendo nuovamente all'e-mail di chiusura lasciando invariato l'oggetto. In tal caso il ticket verrà automaticamente riaperto.

È infine possibile dare una valutazione al servizio.

[Come valuteresti il nostro servizio clienti?](#)

Buono Insufficiente

Il nostro servizio di supporto tecnico ha l'obiettivo di risolvere e chiudere i problemi nel minor tempo possibile, e con la massima soddisfazione dei nostri clienti. I metodi descritti mirano infatti a facilitare e a rendere più immediato e semplice il rapporto tra il cliente e l'operatore tecnico a cui è assegnato il ticket. Per ulteriori informazioni potete contattarci al numero 0444/1496981, o scriverci all'indirizzo info@es-tek.it

Il Supporto Tecnico



Engineering Software Technologies