



Zuffellato

Your vision, our technologies

E-SUPPORT 4.0

Guida al Sistema Assistenza Clienti



Grazie per la vostra collaborazione !

*Lavoriamo ogni giorno per
migliorare la qualità della nostra
assistenza.*

*Gli sviluppi apportati con questa
release sono frutto anche dei Vostri
preziosi suggerimenti.*



NUOVE FUNZIONALITA'

- Un rapporto più diretto: **accesso dedicato** per ogni operatore/collaboratore dell'azienda/cliente !
- Potrai richiederci assistenza in ogni momento e *da ogni luogo*: la nuova interfaccia è **ottimizzata anche per i dispositivi mobile** (smartphone e tablet)!
- Un'amministrazione più semplice e trasparente: tutte le richieste, i documenti attivi e la situazione ticket **a portata di click** !



MODALITA' DI ACCESSO

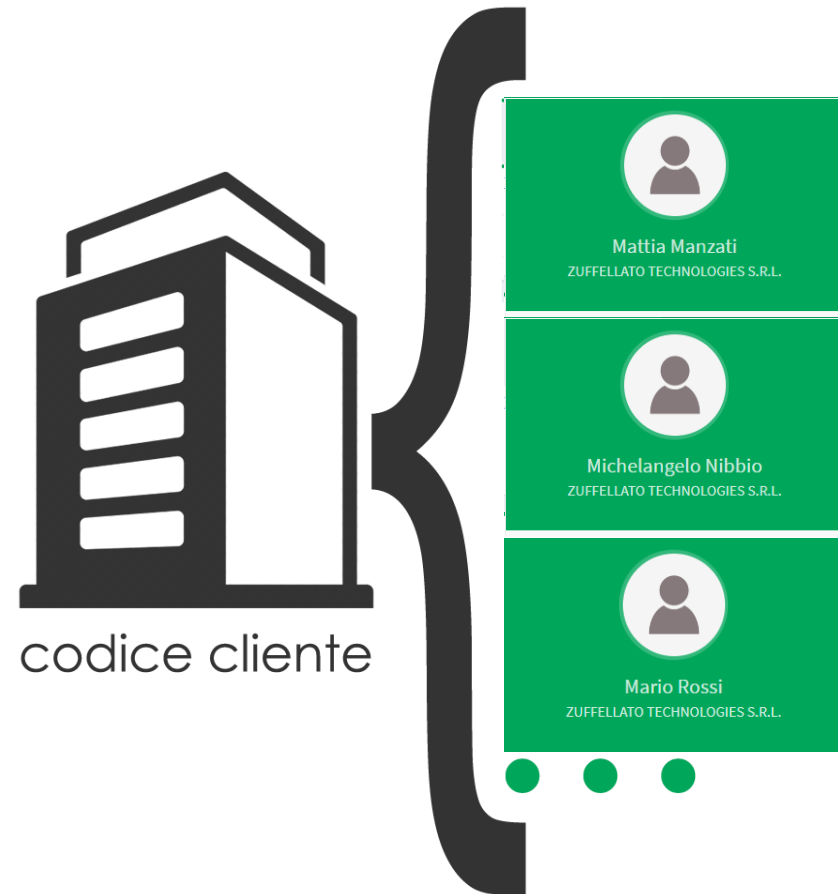
Ogni azienda/cliente è associata ad un **codice cliente** univoco e comunicato da Zuffellato Technologies [*].

Ogni azienda/cliente ha la possibilità di consentire a più operatori di accedere alla piattaforma di assistenza.

Al primo accesso sulla nuova piattaforma ogni operatore **deve effettuare una nuova registrazione** utilizzando il codice cliente azienda/cliente già comunicato e già in suo possesso[*]

[] Se non fosse in possesso del suo **codice cliente** (comunicatole in passato, rintracciabile in una fattura e uguale al login di accesso già utilizzato in passato con la precedente versione del sistema) la invitiamo a contattarci scrivendo a:*

amministrazione@zuffellato.com



PRIMO ACCESSO ALLA PIATTAFORMA



1



assistenza.zuffellato.com

Aprire il proprio browser per accedere ad internet e digitare <http://assistenza.zuffellato.com>

link disponibile anche su www.zuffellato.com

2



Accedi alla tua area clienti per continuare.
Disponi di codice cliente? Registrati al portale di assistenza! Non sai come accedere? Guida alla registrazione e uso!

E-Mail

Password

Ricordami

[Registra un nuovo utente](#)
[Recupero password](#)
[Termini e Condizioni](#)
[Termini e Condizioni Servizi Cloud](#)

Accedi

Cliccare su «Registra un nuovo utente»

3



Disponendo del tuo codice cliente, puoi registrare in qualsiasi momento un accesso alla nostra area clienti.

Codice Cliente

E-Mail

Nome

Cognome

Qualifica/Ruolo

Password

Ripeti la password

[Accedi all'area clienti](#)
[Termini e Condizioni](#)
[Termini e Condizioni Servizi Cloud](#)

Registra

- Inserire il proprio codice cliente (login di accesso utilizzato con il precedente sistema) - se non fosse in possesso del suo codice cliente la invitiamo a contattarci
- **Compilare tutti i campi**
- Cliccare su **REGISTRA**

4

utente registrato



associata al codice cliente



Il sistema invia in automatico due email.

- Nella email ricevuta all'indirizzo di posta elettronica associato dai nostri sistemi al codice cliente, **cliccare sul link di approvazione** per abilitare l'utente/operatore che si è registrato nel precedente passaggio (3)

5



Accedi alla tua area clienti per continuare.
Disponi di codice cliente? Registrati al portale di assistenza! Non sai come accedere? Guida alla registrazione e uso!

E-Mail

Password

Ricordami

[Registra un nuovo utente](#)
[Recupero password](#)
[Termini e Condizioni](#)
[Termini e Condizioni Servizi Cloud](#)

Accedi

Il nuovo utente/operatore, registrato e abilitato, può fare accedere alla piattaforma utilizzando per il login la **propria email e la password** inserite nella fase di registrazione di cui al precedente passaggio (3) e cliccando su **ACCEDI**



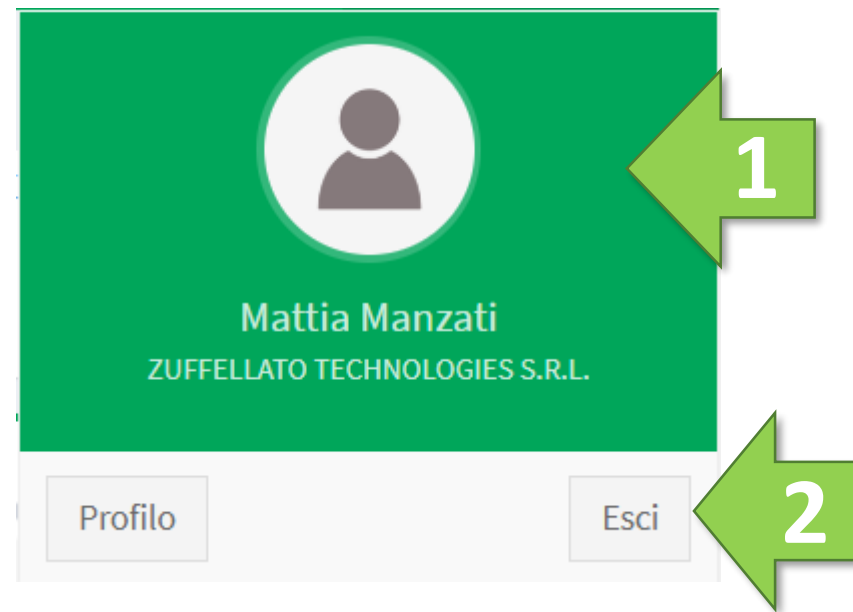
LE PRINCIPALI FUNZIONALITA'

1. COME USCIRE DAL PROPRIO ACCOUNT

Per uscire dalla propria area clienti personale, è sufficiente cliccare sul proprio nome e cognome presente in alto a destra della pagina;

si aprirà un menù all'interno del quale è presente la voce "Esci" che permette di uscire dalla propria area personale;

questo consentirà ad altri operatori, che utilizzano il medesimo terminale, di accedere con le proprie credenziali.



LE PRINCIPALI FUNZIONALITA'

2. MODIFICARE I PROPRI DATI PERSONALI

Cliccando sul tasto **profilo** presente nel menù a tendina (che appare cliccando sul proprio nome e cognome in alto a destra) è possibile accedere alla schermata di modifica del proprio account. Qui è possibile inserire il proprio contatto telefonico diretto e i propri dati personali, al fine di permetterci di offrirvi un servizio di assistenza più diretto. Dopo aver inserito i propri dati aggiornati, è sufficiente cliccare **salva modifiche** per rendere effettivi i dati variati.

Il mio profilo Dettagli e contatti diretti

Il mio profilo

Cliente/Azienda ZUFFELLATO TECHNOLOGIES S.R.L.	Email m.rossi@zuffellato.com	
Cognome Rossi	Nome Mario	
Qualifica/Ruolo Amministrativo		
Telefono 0532904711	Cellulare 3335999999	
Indirizzo Via Mario Rossi	Cap 44100	Citta Ferrara
Password Lascia vuoto per non variare la tua password	Ripeti Password Ripeti la nuova password con cui accedere, se vuoi cambiarla.	

Salva modifiche



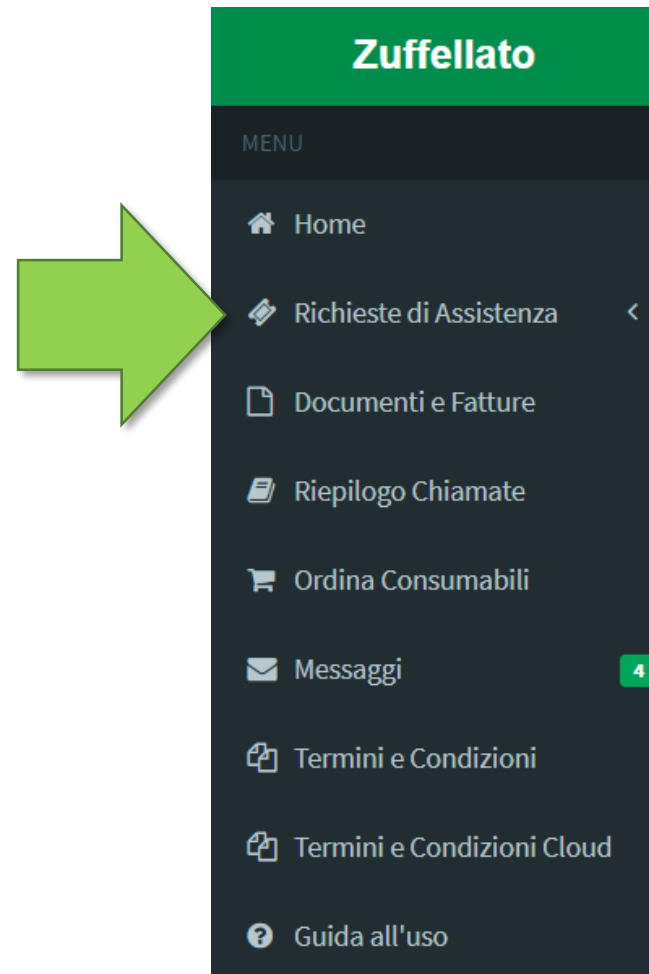
LE PRINCIPALI FUNZIONALITA'

3. NAVIGARE TRA LE SEZIONI

A sinistra della pagina è presente un menù che elenca tutte le sezioni disponibili nella Vostra Area Clienti.

E' sufficiente cliccare su una voce per esplorarla nella sua interezza.

Alcune di queste voci, come per esempio la voce Richieste di Assistenza, presenteranno al click un menù a tendina contenente le sottovoci relative alla voce selezionata.



LE PRINCIPALI FUNZIONALITA'

4. COMPILARE LA RICHIESTA DI ASSISTENZA

(Effettuato l'accesso all'area clienti)

I. Selezionare nel menù "Richieste di Assistenza" e quindi "Nuova Richiesta".

II. Compilare il modulo proposto nella sua interezza.

E' possibile inserire un allegato che aiuti a meglio identificare il problema (es. screenshot).

Qualora sia necessario trasmettere più file è consigliabile creare un file ZIP []*

III. Cliccare "Invia la tua richiesta"

IV. Riceverà nella Sua casella email una conferma di ricezione della richiesta inoltrata che sarà processata il prima possibile da un nostro operatore.

[] Per generare un file compresso sul proprio PC selezionare contemporaneamente tutti i file che si desidera inviare, fare click con tasto destro sui file selezionati, selezionare "Invia a" e quindi "Cartella Compressa". Verrà così generato un file cartella compressa che potrà allegare alla Sua richiesta.*



Nuova Richiesta Richiesta di assistenza via Web

Nuova richiesta da Web

Prodotto per il quale richiedere assistenza

Business

Oggetto

La tua richiesta

Allegato

Scegli file Nessun file selezionato

Invia la tua Richiesta

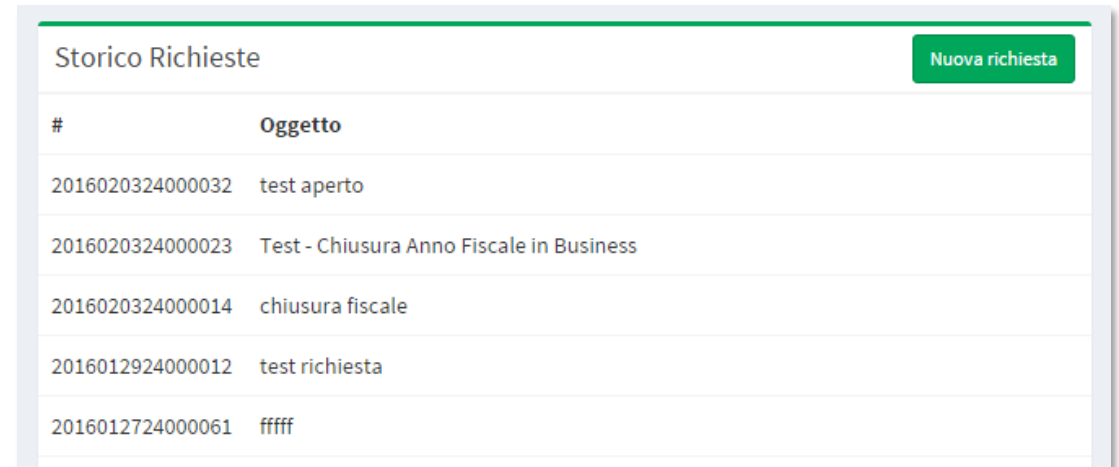


LE PRINCIPALI FUNZIONALITA'

5. STORICO DELLE RICHIESTE E DEI PREPAGATI ACQUISTATI

STORICO RICHIESTE

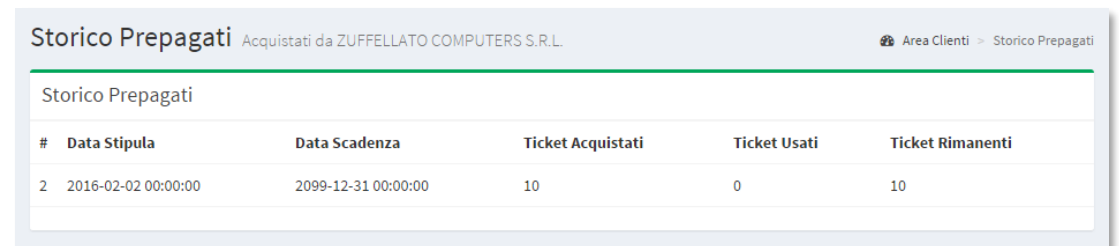
Selezionando “Elenco Richieste” dal menù “Richieste di Assistenza”, è possibile visualizzare lo storico delle richieste effettuate.



#	Oggetto
2016020324000032	test aperto
2016020324000023	Test - Chiusura Anno Fiscale in Business
2016020324000014	chiusura fiscale
2016012924000012	test richiesta
2016012724000061	ffff

STORICO PREPAGATI ACQUISTATI

All'interno di questa sezione è possibile visualizzare in tempo reale lo storico e lo status dei ticket prepagati acquistati



#	Data Stipula	Data Scadenza	Ticket Acquistati	Ticket Usati	Ticket Rimanenti
2	2016-02-02 00:00:00	2099-12-31 00:00:00	10	0	10



LE PRINCIPALI FUNZIONALITA'

6. ELENCO DOCUMENTI

Accedendo, dal menù di navigazione, a «Documenti e Fatture» ha a disposizione tutti i documenti attivi che riguardano l'azienda come: Fattura contratto, elenco chiamate e note...

NOTA: verranno esposte a portale solo le fatture relative ai contratti di assistenza attivi.

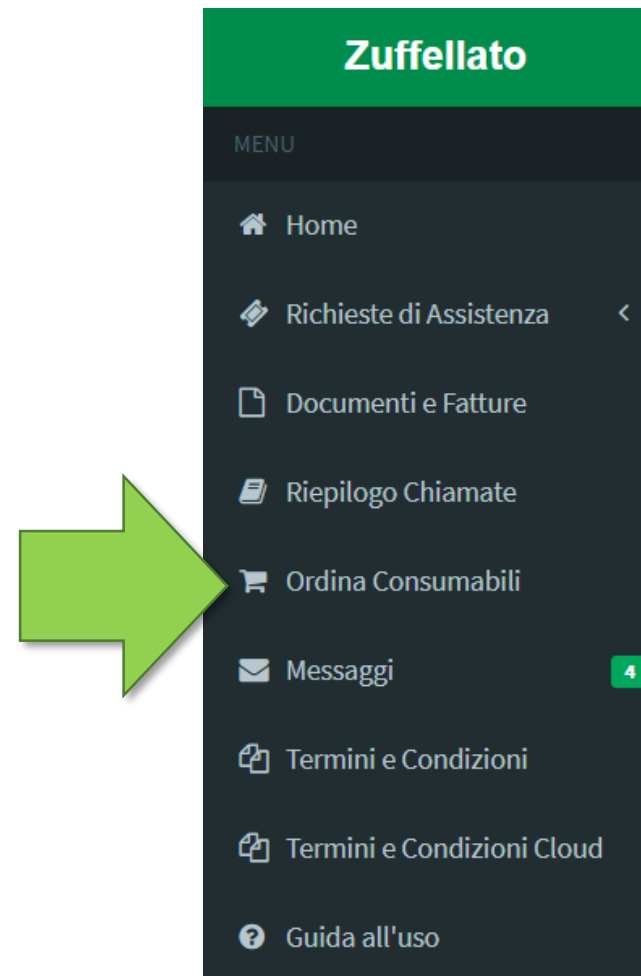
The screenshot displays the Zuffellato web application interface. At the top, a green header contains the name 'Zuffellato'. Below it is a dark grey navigation menu with the following items: 'Home', 'Richieste di Assistenza', 'Documenti e Fatture', 'Riepilogo Chiamate', and 'Ordina Consumabili'. A large green arrow points to the 'Documenti e Fatture' menu item. To the right, a portion of the main content area is visible, showing a green header with the user name 'Michelangelo Nibbio' and a breadcrumb trail 'Area Clienti > Elenco Documenti'. Below this is a table with columns for 'Numero', 'Data', and 'Download'.



LE PRINCIPALI FUNZIONALITA'

7. ORDINI ONLINE

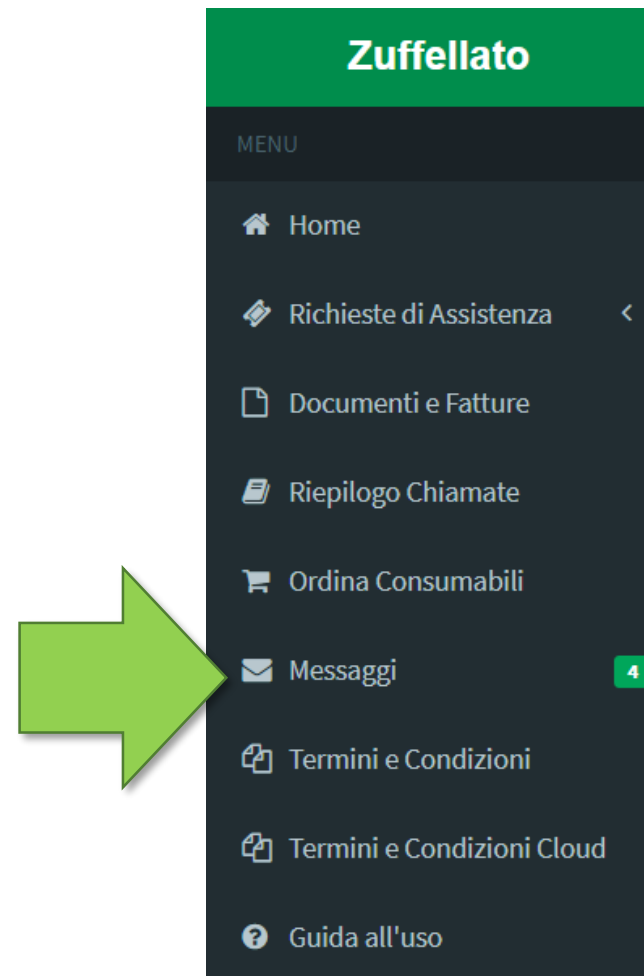
Dalla piattaforma on-line è possibile procedere direttamente all'ordine di consumabili e prodotti standard Zuffellato.



LE PRINCIPALI FUNZIONALITA'

8. MESSAGGI

E' possibile tenersi sempre aggiornati su tutte le attività di Zuffellato e le comunicazioni relative a circolari aziendali, novità, nuove condizioni contrattuali, ecc...



Grazie per l'attenzione



Via Bèla Bartok, 12 – 44124 Ferrara

Tel. (+39) 0532.904711

Fax (+39) 0532,976166

info@zuffellato.com

www.zuffellato.com

