



## ECO-Management SRL

www.eco-management.it  
e-mail: [info@eco-management.it](mailto:info@eco-management.it)

Azienda certificata ISO:9001



Doc: EstarWeb  
Modulo assistenza

Area: IT

## MANUALE D'USO

### Modulo Assistenza

#### INDICE

- 1) Accedere al Modulo Assistenza
- 2) Inviare un messaggio di Assistenza
- 3) Visualizzazione messaggi di Assistenza inviati
- 4) Sezione ASSISTENZA MESSAGGI
- 5) Layout ASSISTENZA MESSAGGI
- 6) Visualizzazione dello STORICO dell' assistenza



## ECO-Management SRL

www.eco-management.it  
e-mail: [info@eco-management.it](mailto:info@eco-management.it)

Azienda certificata ISO:9001



Doc: EstarWeb  
Modulo assistenza

Area: IT

### 1 - Accedere al Modulo Assistenza

Da qualsiasi punto del software EstarWeb premendo il pulsante "ASSISTENZA" presente sotto il LOG-OUT (Figura 1).

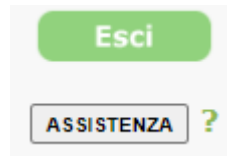


Figura 1

### 2 - Inviare un messaggio di Assistenza

Nella sezione ASSISTENZA è presente un modulo di invio (Figura 2).

Figura 2

Il modulo d'invio è composto da diversi campi da compilare:

- **Argomento** : rappresenta l'argomento del messaggio (Es. problema in un formulario, seleziono l'argomento 'formulari'). E' un campo obbligatorio.
- **Privato**: se la casellina è spuntata il messaggio è privato (visibile solo all'utente che ha richiesto l'assistenza), mentre se la casellina non è spuntata il messaggio è visibile a tutti gli utenti dell'azienda.
- **E-mail**: e-mail mittente, se presente consente di ricevere una e-mail di avviso ad ogni messaggio ricevuto (dal tecnico).
- **Oggetto**: oggetto del messaggio. E' un campo obbligatorio.
- **Testo**: corpo del messaggio. E' un campo obbligatorio.
- **Allegato**: è possibile caricare un file da allegare alla richiesta di assistenza.



## ECO-Management SRL

www.eco-management.it  
e-mail: [info@eco-management.it](mailto:info@eco-management.it)

Azienda certificata ISO:9001



Doc: EstarWeb  
Modulo assistenza

Area: IT

### 3 - Visualizzazione messaggi di Assistenza inviati

I messaggi di assistenza spediti sono visualizzati nel modo seguente :

Rif.	P	Data	Oggetto	Gruppo
173	No	20/03/2023	Assistenza con allegati	altro

Figura 3

Come mostra la Figura 3 ogni messaggio spedito è catalogato da un numero di riferimento (Rif.). Il numero di riferimento è evidenziato a seconda dello stato in cui si trova. Un messaggio inviato può avere tre stati:


- **ATTESA** colore rosso, l'assistenza **non** è stata **presa in consegna**;
- **IN ESECUZIONE** colore arancione, l'assistenza è stata **presa in consegna**;
- **ESEGUITO** colore verde, l'assistenza è stata **risolta**.

La legenda è visibile premendo sul simbolo  (Figura 4).

LEGENDA (STATO ASSISTENZA): ■ = Attesa; ■ = In esecuzione; ■ = Eseguita;

Rif.	P	Data	Oggetto	Gruppo
173	No	20/03/2023	Assistenza con allegati	altro

Figura 4

Se l'assistenza è stata risolta (colore verde) è possibile inserirla in uno storico, per future visualizzazioni, attraverso il pulsante  (Figura 5)

Rif.	P	Data	Oggetto	Gruppo
173	No	20/03/2023	Assistenza con allegati	altro

Ultimo msg : Assistenza eseguita

Figura 5

Oppure premendo il pulsante "Ok" nel dettaglio dell'assistenza (Figura 6)

OGGETTO DEL 20/03/2023: ASSISTENZA CON ALLEGATI

AGGIUNGI ALLO STORICO:

Utente	Messaggio	File
--------	-----------	------

Figura 6



## ECO-Management SRL

www.eco-management.it  
e-mail: [info@eco-management.it](mailto:info@eco-management.it)

Azienda certificata ISO:9001



Doc: EstarWeb  
Modulo assistenza

Area: IT

### 4 - Sezione ASSISTENZA MESSAGGI

Attraverso il link nel codice di riferimento (Figura 7) è possibile entrare nella sezione "ASSISTENZA MESSAGGI" per continuare la conversazione (dell'argomento) e soprattutto visualizzare un'eventuale risposta del tecnico di EstarWeb.

Rif.	P	Data	
171	No	20/03/2023	Assis

Figura 7

Finché l'argomento di assistenza non sarà presente nello storico sarà possibile inserire e ricevere messaggi.

### 5 - Layout ASSISTENZA MESSAGGI

Assistenza Messaggi		
OGGETTO DEL 20/03/2023: ASSISTENZA CON ALLEGATI		
AGGIUNGI ALLO STORICO: Ok		
Utente	Messaggio	File
Utente 20/03/2023	messaggio di richiesta con allegato	
Utente 20/03/2023	messaggio senza allegato	
Utente 20/03/2023	altro allegato alla richiesta	
Assistenza 20/03/2023	risposta assistenza con allegato	
Assistenza 20/03/2023	risposta assistenza senza allegato	

Figura. 8

La Figura 8 rappresenta il dettaglio "ASSISTENZA MESSAGGI" nel quale si visualizzano tutti i messaggi della conversazione tra utente e l'assistenza di EstarWeb e gli eventuali file allegati al singolo messaggio.

Cliccando sul file è possibile visualizzare il file allegato.

Come da Figura 9 l'utente può inserire un altro messaggio nella conversazione e allegare un file. Il messaggio verrà aggiunto premendo il pulsante "invia".

Assistenza Messaggi		
OGGETTO DEL 20/03/2023: ASSISTENZA CON ALLEGATI		
AGGIUNGI ALLO STORICO: Ok		
Utente	Messaggio	File
Utente 20/03/2023	messaggio di richiesta con allegato	

**Inserisci**

Allega File:  Nessun file selezionato

Figura 9



## ECO-Management SRL

www.eco-management.it  
e-mail: [info@eco-management.it](mailto:info@eco-management.it)

Azienda certificata ISO:9001



Doc: EstarWeb  
Modulo assistenza

Area: IT

**6 - Visualizzazione dello STORICO dell' assistenza** Attraverso il menù sinistro a scomparsa è possibile visualizzare il layout dello storico (Figura 10).

Filtri avanzati		Storico Assistenza			?
Rif.	P	Data	Oggetto	Gruppo	
173	No	20/03/2023	Assistenza con allegati	altro	

Figura 10