



MANUALE "CUSTOMER PORTAL NTS"

Servizio di supporto al software gestionale Business per clienti diretti NTS Informatica

Revisione 3 del 08/02/2023

BROWSER SUPPORTATI: GOOGLE CHROME O MICROSOFT EDGE





Sommario

1) ACCESSO AL PORTALE CLOUD NTS	
Primo Accesso	
Dashboard	
2) GESTIONE ACCOUNT	ı
3) GUIDA OPERATIVA PORTALE ASSISTENZA	
Come accedere al portale di assistenza clienti diretti NTS Informatica	
Nuova richiesta di assistenza	
Elenco richieste di assistenza	12
Dettaglio ticket	13
4) DIFFICOLTA' DI ACCESSO AL PORTALE	14
Password smarrita	
Utilizzo di un Browser non supportato	1
Accesso attraverso portale classico	10



1) ACCESSO AL PORTALE CLOUD NTS

Primo Accesso

Per poter accedere al portare Cloud di NTS Informatica occorre essere invitati. Una volta invitati riceverete due email:

- la prima con le credenziali provvisorie per il primo accesso



- la seconda con l'invito ad unirsi al Tenant (ovvero ad una delle aziende che possono operare sul portale, nello specifico la Vostra Azienda).

Cliccando sul link "portale" della prima email ed utilizzando le credenziali provvisorie ricevute potrete eseguire il primo login:



Al primo accesso sarete reindirizzati alla pagina di: Creazione Utente, dove dovranno essere inseriti tutti i dati anagrafici del proprio utente e scelta la password di accesso. Sarà inoltre obbligatorio visionare e accettare l'informativa sulla Privacy:



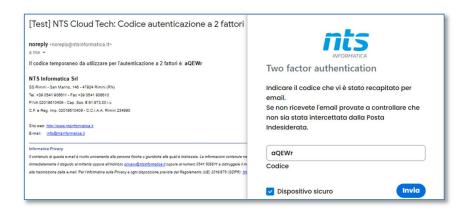


Premendo il pulsante "Crea utente" verrete re-indirizzati alla maschera di login, dove dovrete indicare le credenziali appena scelte:



Una volta inserite e premuto il pulsante "Accedi", verrà richiesta l'autenticazione a 2 fattori, sarà quindi necessario indicare il codice appena ricevuto per email.

NB: E' consigliato flaggare "Dispositivo sicuro" per non dover ripetere l'autenticazione sicura anche ai successivi accessi. Fino a che il dispositivo risulterà sicuro non verrà più chiesta l'autenticazione a 2 fattori. Cancellando la cache del dispositivo verrà richiesta nuovamente l'autenticazione a 2 fattori.



Premendo "Invia", verrà richiesto di accettare l'invito ad unirsi al proprio Tenant (Azienda) Premere Accetta e poi cliccare sul nome dell'azienda.



Da questo momento in poi la pagina di "Scelta Tenant" non apparirà più.



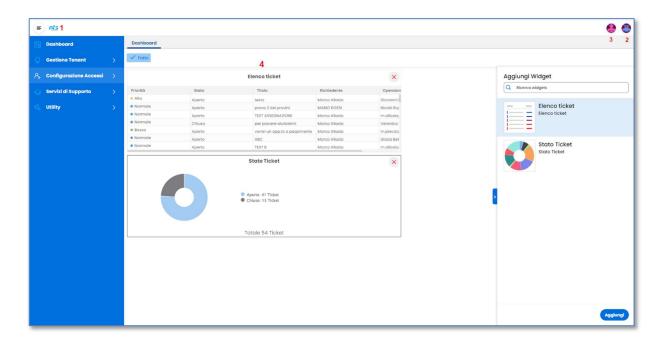
Dashboard

Completato il login si viene reindirizzati alla Dashboard vuota.

Premendo "Aggiungi" al centro della pagina, apparirà sulla destra la lista dei widget disponibili:

- Elenco Ticket
- Stato Ticket

Per aggiungerli alla dashboard occorre trascinarli da destra verso la sezione centrale e sceglierne posizione e dimensioni.



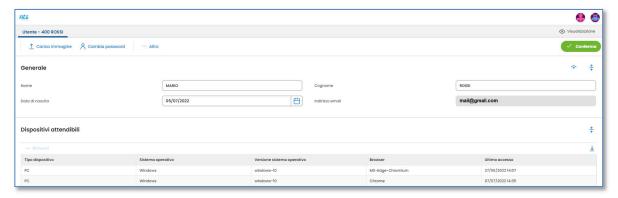
- 1: la sezione di sinistra contiene il menu per accedere ai programmi disponibili. L'icona in alto a sinistra permette di nascondere il menu.
- 2: il logo più a destra nella parte alta dello schermo indica qual è l'utente corrente. Premendolo è possibile entrare nel profilo utente o eseguire il logout.



Dal profilo utente è possibile:

- Compilare Nome e Cognome
- Cambiare la password
- Associare un'immagine
- Visualizzare e rimuovere i dispositivi sicuri

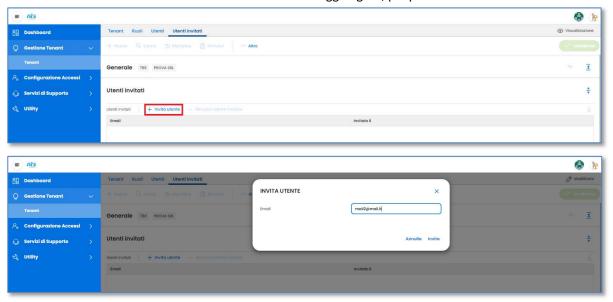




- 3: il logo a fianco, sempre nell'angolo in alto a destra, rappresenta l'Azienda per la quale si sta lavorando. Premendo l'icona è possibile tornare alla pagina di scelta dell'Azienda. Nella maggior parte dei casi ogni utente sarà abilitato ad operare su di una sola azienda.
- 4: l'area centrale della dashboard può contenere i widget.

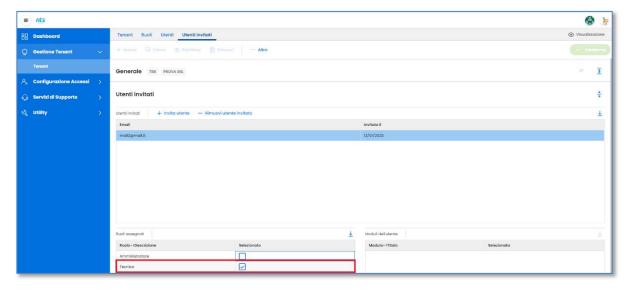
2) GESTIONE ACCOUNT

Per aggiungere ulteriori utenti che potranno caricare ticket, l'utente amministratore di ogni Tenant (Azienda) potrà accedere dal menu principale alla "Gestione Tenant" -> "Tenant", scegliere il tab "Utenti Invitati", premere "Invita utente" ed indicare la mail dell'utente da aggiungere, poi premere "Invita".



Fatto l'invito va assegnato all'utente appena invitato un ruolo fra quelli disponibili nella sezione "Ruoli Assegnati" ad esempio ruolo: "Tecnico".





NB: Il ruolo amministratore deve essere abilitato solo agli utenti che possono abilitare a loro volta altri utenti.

Una volta che il nuovo utente invitato avrà eseguito l'iter di attivazione (vedi paragrafo "Primo Accesso") comparirà nell'elenco degli utenti abilitati col relativo ruolo, visibile nel tab "Utenti".



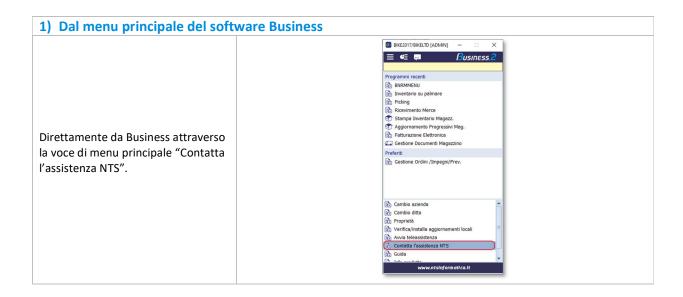


3) GUIDA OPERATIVA PORTALE ASSISTENZA

Come accedere al portale di assistenza clienti diretti NTS Informatica

L'accesso al portale di assistenza clienti è molto semplice e può essere effettuato da uno qualsiasi dei seguenti strumenti, selezionando sempre la voce "Contatta l'assistenza NTS":

- 1) dal menu principale del software Business
- 2) da **ogni programma** del software Business (tasto destro sulla toolbar)
- 3) da ogni eventuale messaggio di errore del software Business
- 4) dal sito web ntsinformatica.it al menu "Servizi ed Eventi"
- 5) dal Portale Cloud NTS selezionando il link: https://cloud.ntsinformatica.it/



2) Da ogni programma del software Business (tasto destro sulla toolbar)

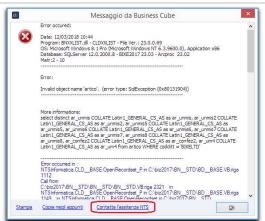
Attraverso la voce di menu "Contatta l'assistenza NTS" del menu contestuale di ogni programma di Business: tasto destro sulla barra in alto di ogni maschera.





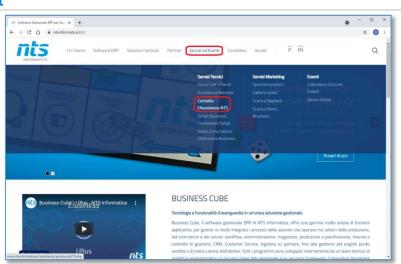


Attraverso il link "Contatta l'assistenza NTS" presente in un eventuale messaggio di errore.



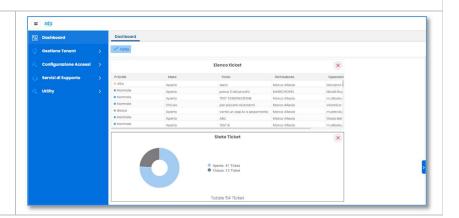
4) Dal sito web ntsinformatica.it

Direttamente dal **sito web ntsinformatica.it** selezionando
"Servizi ed Eventi" -> "Contatta
l'assistenza NTS"



5) Dal Portale Cloud NTS

Direttamente dal **Portale Cloud NTS** selezionando il link: https://cloud.ntsinformatica.it/





Nuova richiesta di assistenza

Se si è già eseguita la procedura di attivazione dell'account e si accede al portale da Business CUBE, viene mostrata direttamente la maschera di Creazione Ticket, altrimenti sarà necessario eseguire prima il login.

La pagina mostra i dati principali del cliente che ha effettato l'accesso:

- 1. Ragione Sociale e Partita IVA dell'azienda
- 2. Nome e Cognome dell'utente che ha effettuato il login. Se non compilati sull'anagrafica utente (vedi paragrafo "Gestione Account"), viene mostrata l'email legata all'account.

In fase di creazione di un **Nuovo Ticket** vengono richiesti:

- 3. <u>E-mail</u> dell'utente a cui inviare le notifiche. E' obbligatoria e proposta dall'account. Se modificata sul ticket le notifiche verranno inviate sia al nuovo indirizzo e-mail sia a quello legato all'account.
- 4. Numero di telefono dell'utente da richiamare. E' obbligatorio solo se spuntato preferenza contatto "Telefono".

5. Preferenza contatto:

- Web. Risposta tramite portale.
- o Telefono. Il contatto avverrà telefonicamente se possibile.

6. Tipologia di richiesta:

- o Richiesta di assistenza
- o Richiesta di appuntamento (a pagamento)

7. Area Applicativa oggetto della richiesta:

- Richiesta su tematiche gestionali di tipo amministrativo
 (Contabilità, IVA, Telematici-Fiscali, Cespiti, Ritenute d'acconto, Intrastat, Contabilità analitica, Tesoreria, Fatturazione Elettronica, ecc.)
- Richiesta su altre tematiche gestionali (Ordini, Vendite, Magazzino, CRM, Customer Service, Produzione, Logistica, GPV, ecc.)
- Richiesta su tematiche di tipo sistemistico
 (Sistemi operativi, Programmi office, Antivirus, Reti, Stampanti, Server, PC, ecc.)

8. <u>Urgenza della richiesta</u>

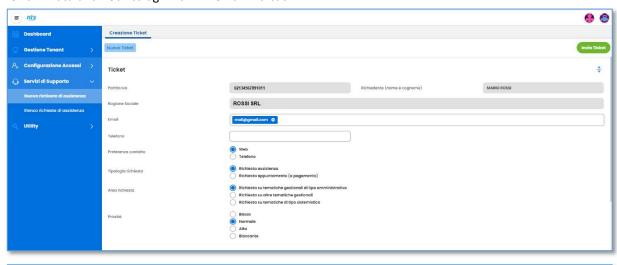
- Bassa
- Normale (richiesta standard)
- o Alta
- Bloccante

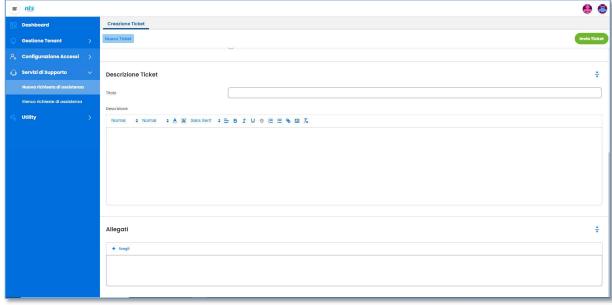
La richiesta si intende "bloccante" solo se il problema che viene segnalato impedisce all'operatore di procedere con operazioni inderogabili e urgenti (ad esempio: non riesco a emettere un DDT per una spedizione che deve partire ora). Non deve essere qualificata come "bloccante" per problemi che possono trovare soluzione anche nell'arco di alcune ore senza creare blocchi all'operatività dell'azienda (per esempio, se non tornano i registri iva e ho tempo ancora 2 giorni per chiudere il periodo iva, non è da considerarsi una situazione bloccante).



- 9. <u>Titolo Ticket</u>. Indicare l'oggetto della richiesta.
 - Es. Domanda su esito Fattura Elettronica
- 10. Descrizione Ticket. Indicare il modulo applicativo ed una descrizione dettagliata della richiesta.
 - Es. Buongiorno, apro il programma consolle fattura elettronica, lancio la funzione "controlla status fatture" e ricevo uno scarto sulla fattura emessa F/1025. C'è un modo per verificare la motivazione di scarto? Grazie.
- 11. Eventuali file allegati. E' possibile allegare solo file di dimensioni inferiore a 4MB.

Premere "Invia Ticket" in alto a destra per salvare ed inviare il ticket al reparto di assistenza. Verrà inviata una notifica agli indirizzi email indicati.







Elenco richieste di assistenza

Premendo la voce "Elenco richieste di assistenza" nel menu di sinistra, viene aperta una nuova maschera con l'elenco dei ticket creati.

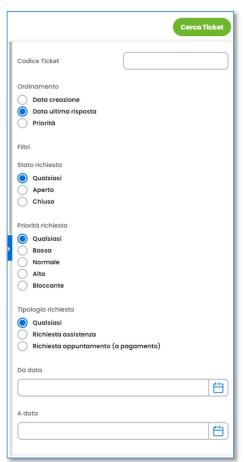
Sulla destra sono presenti le opzioni di ordinamento:

- o Data Creazione
- o Data ultima risposta
- o Priorità

Ed i filtri di ricerca:

- Codice ticket
- o Stato richiesta (Qualsiasi, Aperto, Chiuso)
- o Priorità richiesta
- o Tipologia richiesta
- o Da data \ A data creazione

Una volta scelte le opzioni di interesse occorre premere il pulsante "Cerca Ticket" in alto a destra.. I filtri e gli ordinamenti scelti vengono mantenuti anche ai successivi accessi dell'utente.

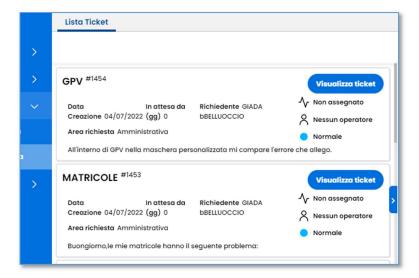




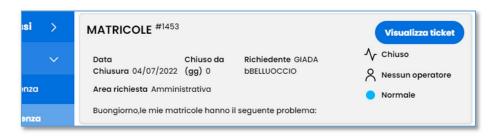
Al centro della maschera viene mostrato l'elenco dei ticket risultanti dalla ricerca.

Per ogni ticket sono riportate le seguenti informazioni:

- Titolo della richiesta e #Numero del ticket
- Data creazione (se aperto) o Data Chiusura (se chiuso)
- Utente Richiedente
- Giorni\ore in attesa (differenza fra data odierna e data creazione, sui ticket aperti)
- Giorni\ore chiusura (differenza fra data odierna e data chiusura, sui ticket chiusi)
- Area applicativa della richiesta
- Prima riga della Descrizione Richiesta
- Stato richiesta
 - o Non assegnato: il ticket non è ancora stato preso in carico dal reparto di assistenza
 - o In attesa: il ticket è stato preso in carico dal reparto di assistenza
 - o Rinviato: il reparto di assistenza è in attesa di una risposta da parte del cliente
 - In Sviluppo: il ticket è in carico al reparto sviluppo per verifiche\correzioni
 - Chiuso: il ticket è chiuso
- Priorità richiesta
- Operatore NTS incaricato



I ticket chiusi vengono evidenziati in colore grigio chiaro.





Dettaglio ticket

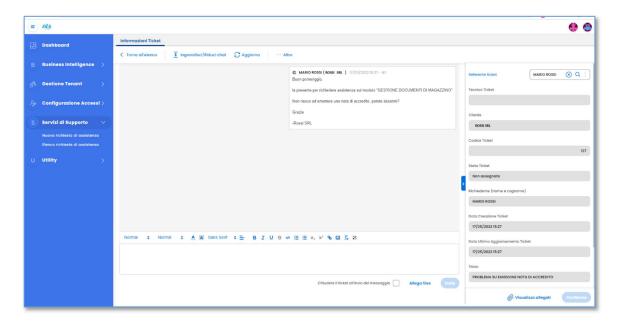
Cliccando sul pulsate "Visualizza ticket" viene mostrato il dettaglio del ticket.

Se si clicca "Visualizza ticket" tramite la rotella del mouse o se si preme "CTRL" + "tasto sinistro del mouse" il dettaglio ticket viene aperto su una nuova finestra del browser, mantenendo così aperto anche l'elenco ticket.

Sulla toolbar in alto sono presenti le funzioni:

- "Torna all'elenco" che ritorna all'elenco richieste di assistenza
- "Ingrandisci/Riduci chat" che apre e chiude la barra dei filtri a destra per aumentare l'area dedicata alla chat
- "Aggiorna" che aggiorna la chat mostrando eventuali nuove risposte aggiunte da NTS

Nella sezione di destra è possibile variare la priorità di un ticket esistente. Su di un ticket esistente non è possibile impostare la priorità "bloccante", quindi se il ticket nasce a priorità "non bloccante" se diventa bloccante va creato un nuovo ticket, questo per dare maggiore evidenza delle urgenze al reparto di assistenza.



Per aggiungere una risposta è sufficiente compilare il campo di testo sotto alla chat, caricare eventuali allegati e premere il pulsante "Invia".

Se si modifica la "Persona di riferimento" o la "Priorità" e si compila una risposta, premendo "Invia" vengono salvate anche le modifiche fatte.

E' possibile chiudere un ticket, spuntando il flag "Chiudere il ticket all'invio del messaggio", ma va sempre indicata una risposta ad esempio: Buongiorno, ho già risolto in autonomia. Chiudo il quesito. Grazie.

Un quesito può essere chiuso solo dopo alcuni minuti dalla sua creazione.



Le risposte invece sono sempre possibili.

Un quesito chiuso non può essere riaperto se chiuso da più di **15 giorni**. Occorrerà in tal caso aprire un nuovo ticket, eventualmente indicando nel testo il numero di quello originario.



4) DIFFICOLTA' DI ACCESSO AL PORTALE

Password smarrita

In caso di perdita della password è possibile recuperarla in autonomia attraverso la funzione "Recupera password" premendo il link posto sotto i campi di login.



Viene richiesta la mail legata all'account (per maggiore sicurezza):

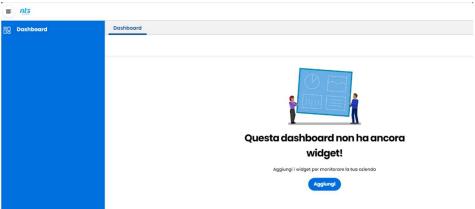


Verrà inviata una email con un link per la scelta della nuova password:





Utilizzo di un Browser non supportato



Ci sono due soluzioni non esclusive:

- 1. Creare il collegamento al portale di assistenza sul desktop -> con questa soluzione sarà necessario utilizzare l'app (icona sul desktop) per aprire i ticket
- 2. Previa autorizzazione/supporto del proprio sistemista, cambiare il browser predefinito -> con questa soluzione si potranno aprire i ticket direttamente da dentro business

Come installare il portale sul desktop:

- Aprire il portale di assistenza (https://cloud.ntsinformatica.it/dashboard) da un browser installato e supportato (Google Chrome o Microsoft Edge)
- Premere l'icona presente a destra all'interno della barra di ricerca:



Confermare l'installazione



• Apparirà così il logo del portale di assistenza sul desktop





Accesso attraverso portale classico

In caso di problemi di accesso al nuovo portale CUSTOMER PORTAL, sarà possibile utilizzare il portale classico (quello attuale) accedendo al link:

http://www.ntsinformatica.it/assistenza/assistenzaUTF.php

Dove eseguendo il login con la propria P.IVA verrà data la possibilità di accedere al portale in dismissione.



ATTENZIONE: l'01/03/2023 è prevista la chiusura definitiva del portale classico attuale.