

Cap. Soc. e 61.973,00 i.v. C.F. e Reg. Imp. 02019510409 C.C.I.A.A. Rimini 234990 P.IVA 02019510409

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 🚫 MICROSOFT EDGE 🔃



Sommario

1) ACCESSO AL PORTALE CLOUD NTS Primo Accesso	2 2
Dashboard	4
2) GESTIONE ACCOUNT	5
3) GUIDA OPERATIVA PORTALE ASSISTENZA	7
Come accedere al portale di assistenza clienti diretti NTS Informatica	7
Nuova richiesta di assistenza	9
Elenco richieste di assistenza	11
Dettaglio ticket	13
4) DIFFICOLTA' DI ACCESSO AL PORTALE Password smarrita	.14 14
Utilizzo di un Browser non supportato	15
Accesso attraverso portale classico	16



Cap. Soc. e 61.973,00 i.v. C.F. e Reg. Imp. 02019510409 C.C.I.A.A. Rimini 234990 P.IVA 02019510409

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

Oggetto: Benven	uto su NTS Cloud Tech
L'utente è stato a	attivato, potrai accedere al <u>portale</u> utilizzando le credenziali:
- Nome utente:	<u>mail@mail.com</u>
- Password: v145	imzFdx!

- 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 "<u>portale</u>" della prima email ed utilizzando le credenziali provvisorie ricevute potrete eseguire il primo login:

Lo	ogin
[mail@mail.com
Em	ail
Pa	sword
~	Ricordami Accedi
	Hai dimenticata la password? <u>clicca qui</u> ,

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:

-	ARIO
lor	ne
R	ossi
Cog	inome
•	•
Pas	sword *
•	•
Cor	ferma Password *
_	Ho preso visione dell' <u>Informativa Privacy</u> *
×.	



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

mail@mail.com	
mail	
	0
Password	
Ricordami	Accedi

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.

[Test] NTS Cloud Tech: Codice autenticazione a 2 fattori	
norcejly «norcejly@ntsinformatica.it» a me ~ Il codice temporaneo da utilizzare per l'autenticazione a 2 fattori è: aQEWr	Two factor authentication
NTS Informatics Srl SR Rimin San Marce, 168 - 47924 Rimin (RN) Tel 430 654 100050 R/JA 00019811400 - Cap. Soc. 65 1073.00 (x C.F. & Reg. Imp. 00019811400 - C.C. I.A.R. Rimin 234490 Stores tel. Tel. Rimin 234490 Stores tel. Rimin references a	Indicare il codice che vi è stato recapitato per email. Se non ricevete l'email provate a controllare che non sia stata intercettata dalla Posta Indesiderata.
Informative Insocializacionales Informative Privacy Il contanuto di questa e-mail è nicito unicamente alle persone facilhe o giurifiche alle quali è intritzzata. Le informazioni contanuto ne menedatamente i disquisto al mittorin oppore all'indirezze <u>carazolitative facilitative della posi al</u> internero 0541 504611 e datruggare i m alla trasmasione della e-mail. Per informative aulte Prinacy e ogni disposizione prevista del Regolamento (JE) 2016/17 (IGDPR) dat	Codice
	Dispositivo sicuro Invia

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.

CT-2207-0344-Manuale "Customer Portal NTS"	Rev. 17/01/2023	Pag.: 3
--	-----------------	---------



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.

= <u>nts</u> 1						0 😌
88 Dashboard	Dashboard					3 2
Gestione Tenant	🗸 Fatto		4			
$\beta_{\rm o}$ Configurazione Accessi			Elenco ticket		×	Aggiungi Widget
🕠 Servizi di Supporto	Priorità	Stato	Titolo	Richiedente	Operatory	Q Ricerca widgets
	 Alta 	Aperto	testo	Marco Allasia	Giovanni (
୍ଦ୍ର Utility	Normale	Aperto	prova 2 dei provini	MARIO ROSSI	Nicolò Ruj	- Elenco ticket
	Normale	Aperto	TEST ASSEGNAZIONE	Marco Allasia	m.allasia(Elenco ticket
	Normale	Chluso	per placere alutatemi	Marco Allasia	Veronica '	
	Bassa	Aperto	vorrei un app.to a pagamento	Marco Allasia	m.previzi(
	 Normale 	Aperto	ABC	Marco Allasia	Giada Bel	
	Normale	Aperto	TEST B	Marco Allasia	m.allasia(Stato Ticket
		0	Aperto: 41 Ticket Ohluso: 13 Ticket Totale 54 Ticket			8
						Agglungt

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".

nts					🛞 🧏
Dashboard		Tenant Ruoli Utenti Utenti invitati			Visualizzazione
Gestione Tenant	~	Nuovo Q, Cerco 15 Riphitma 💼 Rimuph Attro			
Tenant		Generale 788 PROVA SRL			∞ <u>∓</u>
Configurazione Accessi	>				
Servizi di Supporto	>	Utenti invitati			*
Utility	>	Utenti invitati 📔 🕂 Invita utente — kimuovi utente invitato			<u>+</u>
		Email		Invitato 🖩	
nts					😪 👔
Dashboard		Tenant Ruoli Utenti Utenti invitati			🖉 Modificato
Gestione Tenant		+ Nuovo 🔍 Cerco 🖆 Ripristino 💼 Rimuovi 📄 🚥 🗚	INVITA UTENTE	×	
		Commenter and annual	Email	(mail2@mail.it	· · ·
		Generale 788 PROVA SRL			
Configurazione Accessi	>	Generale 788 PROVA SR			
Configurazione Accessi Servizi di Supporto	> >	Utenti invitati		Annulla Invita	*
Configurazione Accessi Servizi di Supporto Utility	> > >	Utenti invitati Utenti invitati Utenti invitati A invita utente — timucal consta invitati		Annulla Invita	*
Configurazione Accessi Servizi di Supporto Utility	> > >	Centercille 788 PROVISION Utenti invitati utenti invitati + Invito utente - Elmacod constra invitate trivoli		Annulla Invita	*
	nts Deshboard Oestlone Tenant Configuratione Accessi Servizi di Supporto Utility Dishboard Deshboard Cestione Tenant	IntS Doshboard Gestiona Tranont Configurationa Access Servital di Supporto Servital di Supporto Utility Servital di Supporto Utility Servital di Supporto Utility Servital di Support Servital di Servital	Ints Doshboard Tenont Rudi Utenti Utenti invitati Generale 788 PROVASE Configurations Accessi > Vienti Invitati Central PROVASE Configurations Accessi >> Utenti Invitati Utenti Invitati Email	Image: Second	nis Doabboard Tenont Rudi Utenti Invitati Generale 788 PROVASSE Configurations Access 1 > Servitati di Supporto > > Utenti Invitati Utenti Invitati Invita Venti Invitati Invita Venti Invitati

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

CT-2207-0344-Manuale "Customer Portal NTS"	Rev. 17/01/2023	Pag.: 5



= nts					۰ 🖗
2 Dashboard		Tenant Ruoli Utenti Utenti invitati			Visualizzazione
Gestione Tenant	~		··· Altro		Conterno
		Generale 788 PROVASRL			·
𝒫 Configurazione Accessi	>				
🔓 Servizi di Supporto	>	Utenti invitati			÷
ಲ್ಕೆ Utility	>	Utenti invitati + Invito utente - Rimuovi utent	e invitato		<u>±</u>
		Email		Invitato il	
		mail2@mail.it		12/01/2023	
		Ruoli assegnati Ruoli-> Cescratione Annnikatatara Vacaino	Selectoroto	Kodul defuteros Modulo-71talo 54	ž lezinato

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".

a þ.c	🛿 🔒 cloud.ntsinformatica.it/manage/TGj/ZW5zZU1hbmFn/ZW11bn/Qu/GVu/W50VXNIcnNEYXRhT2Jq/ZWN0g/SNb2RlbHMu/GVu/W50VXNIcnNEYXRh/ 🗵 🖄 🛛 👰 🛕	* D @ =
e nts		۰
88 Dashboard	Tenant Ruoli Utenti Utenti invitati	Visualizzazione
💭 Gestione Tenant	+ Nuovo Q Cerco 🗠 Ripristino 🚔 Rimuovi 🐘 *** Altro	🗸 Conforma
Tenant	Generale 786 PROVA SRL	् <u>इ</u>
P₀ Configurazione Access		
🎧 Servizi di Supporto	Utenti	*
ಲ್ಕೆ Utility	Utenti oblitati – Rimuovi utente	<u>+</u>
	Dati dell'utente Utente->Nome Utenti ottivo dol	

CT-2207-0344-Manuale "Customer Portal NTS"	Rev. 17/01/2023	Pag.: 6
--	-----------------	---------



Cap. Soc. e 61.973,00 i.v. C.F. e Reg. Imp. 02019510409 C.C.I.A.A. Rimini 234990 P.IVA 02019510409

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/

1) Dal menu principale del soft	ware Business
Direttamente da Business attraverso la voce di menu principale "Contatta l'assistenza NTS".	

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

			ANAGRAFICA ARTIC	OLI <bikelt< th=""><th>Visualizza tastiera</th><th></th><th>-</th><th>×</th></bikelt<>	Visualizza tastiera		-	×
	+ 0 0 / 4	► ≡ · Ⅲ 🖨 🛱 Ø	12 3		Visualizza Menu Business Cu	be		
	Cancella				Apri registro di Business		Th	ova (Alt+F1)
	Codice articolo	2.53.03.905		Progres	Imposta multireport			
	Descrizione	TELAIO CARBONIO ULTRA		Prog	Apri Coningulatore user inter Abilita/Disabilita editing	ace		
	Tipologia unica			Articolo Cle	Visualizza Datatable			
	Manodopera		Post 0 🖸 📖		Visualizza ultime query esegi	iite		
	<u>1</u> - Generale <u>2</u> - Ve	endite <u>3</u> - Acquisti / Produzior	e <u>4</u> - Classificazioni <u>5</u>	- Logistica 🔮	Help Comandi particolari		Provvigioni	
traverso la voce di menu "Contatta	UNITA' DI MESURA AGGI	UNTIVE		DATI PRINCE	Versione programma			î
	Confezione	P Quantità	1,000	U.M. Princip	Contatta l'assistenza NTS			
ssistenza NTS" del menu	Formula	P	1,000	Contropart.	P Ripristina			
nto stualo di ogni nuo guo nono di	Formula conv. in UMP			Contropart. a	Sposta			
ntestuale di ogni programma di	Formula conv. da UMP			Controp. scar	Riduci a icona			
siness: tasto destro sulla harra in	U.M. Vendite	Principale 💌		Codice Iva	a Ingrandisci			
	U.M. Carichi	Principale		Codice Iva ac	c Chiudi	ALT+F4		
o di ogni maschera.	U.M. Prezzo Vendita	Principale		Cod Iva vend re	ronarge v M		-	
	U.M. Prezzo Acquisto	иппоране	Altre UM	Soggetto a	d aliq. IVA ridotta			
	IMMAGINI			GESTION				
				Gest. per Comme	558	No	*	
				Gest. a Lot	Б	-		
				м	odalità creazione Lotto	Q 0		
				Gestione M	sterna attribuzione autom, cotto	Maricale		
		1		Gest. a Ubi	cazione Ubicazione			
	Catalogo	Telaio_su_misura.jpg	90	Gest. a Fas	i Ultima fase	0,0	Elenco Fasi	
	Scheda	Telaio_su_misura.jpg	20					
				n		Mail 1	121	~



Cap. Soc. e 61.973,00 i.v. C.F. e Reg. Imp. 02019510409 C.C.I.A.A. Rimini 234990 P.IVA 02019510409

3) Da ogni eventuale messaggio di errore d	el sof	tware Business
		Messaggio da Business Cube
Attraverso il link "Contatta l'assistenza NTS" presente in un eventuale messaggio di errore.	Stampa	Error occured: Date:: 12032018 10:44 Program:: BN02151 - File Ver.: 23.0.0.69 OG:: Morosoft: Windows 8.1.Pro_Microsoft Windows NT.5.3,9600.0), Application x86 Database:: 5(2):Esror 12.0.2000.8 - BN22017 23.03 - Arcrorc 23.02 Metr; 2 - 10 Ware informations: Brock Status 1.00 - Statu





CT-2207-0344-Manuale "Customer Portal NTS"	Rev. 17/01/2023	Pag.: 8
--	-----------------	---------



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. <u>Preferenza contatto</u>:

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

6. Tipologia di richiesta:

- o Richiesta di assistenza
- 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. Urgenza della richiesta

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

e nts					0
22 Dashboard	Creazione Ticket				
Gestione Tenant >	Nuovo Ticket				Invia Ticket
$\beta_{\rm o}$ Configurazione Accessi $>$	Ticket				*
🎧 Servizi di Supporto 🗸 🗸	Bartis Iva	07424627804044	Biobledante (nome e comorne)	MARKA BOSSI	
Nuova richiesta di assistenza	Posiso Posisio	DOSSI SDI	Removarite (nome a cognome)	MARC ROSA	
Elenco richieste di assistenza	Regione sociale				
$\phi_{\rm s}$ utility \rightarrow	Emoli	mail@gmail.com 0			
	Telefono	(Web			
	Preferenza contatto	Telefono			
	Tipologia richiesta	 Richiesta assistenza Richiesta appuntamento (a pagamento) 			
	Area richiesta	Richiesta su tematiche gestionali di tipo amministrativo Richiesta su altre tematiche aestionali			
		Richiesta su tematiche di tipo sistemistico			
	Priorità	Bassa Normale			
		Alta Bloccante			
ate .					
	Creazione Ticket				
Gestione Tengat	Nuovo Ticket				Invia Ticket
S. Configurazione Accessi		\sim			
🛆 Servizi di Supporto 🗸	Barradalara Blatat				
Nuova richiesta di assistenza	Descrizione licket				*
Elenco richieste di assistenza	Titolo				
್ನಿ Utility >	Descrizione				
	Normai e Normai e A A Sans Seni e :				
	411				
	Απεβατι				Ť
	+ Scogli				

CT-2207-0344-Manuale "Customer Portal NTS"	Rev. 17/01/2023	Pag.: 10
--	-----------------	----------



Cap. Soc. e 61.973,00 i.v. C.F. e Reg. Imp. 02019510409 C.C.I.A.A. Rimini 234990 P.IVA 02019510409

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:

- $\circ \ \ \text{Codice ticket}$
- o Stato richiesta (Qualsiasi, Aperto, Chiuso)
- o Priorità richiesta
- o Tipologia richiesta
- 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.

		Cerca Ticket
Codi	ice Ticket	
	C	
Ordi	namento	
0	Data creazione	
\bigcirc	Data ultima risposta	
0	Priorità	
Filtri		
State	o richiesta	
\bigcirc	Qualsiasi	
0	Aperto	
0	Chiuso	
Prior	itá richiesta	
0	Qualsiasi	
8	Normale	
ŏ	Alta	
Õ	Bloccante	
Тіро	logia richiesta	
\bigcirc	Qualsiasi	
8	Richiesta assistenza	(and a second of the second of
0	Richlesta appuntamento (a po	igamento)
Da d	ata	
		(H)
A da	ta	
A da	ta	44.



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
 - 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.

si	>	MATRICOLE #1453			Visualizza ticket
	~	Data Chiusura 04/07/2022	Chiuso da (gg) 0	Richiedente GIADA bBELLUOCCIO	✓ Chiuso ♦ Nessun operatore
nza		Area richiesta Ammini	strativa		Normale
ənza		Buongiorno,le mie mat	ricole hanno il	l seguente problema:	



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.

	nts		0
œ	Dashboard	Informazioni Ticket	
		ζ Toma all'elenco $\overline{\pm}$ Ingrandisci/Riduci chat $ $	
В	Business Intelligence >	(c) MARIO ROSSI (ROSSI SRL) 11/05/2022 5:27 - #1	Referente ticket MARIO ROSSI (X) Q :
6A	Gestione Tenant >	Buon pomeriggio. la presente per richedere assistenza sul modulo "GESTIONE DOCUMENTI DI MAGAZZINO"	Tecnico Ticket
80	Configurazione Accessi >	Non riesco ad emettere una nota di accredito, potete alutarmi?	
		Grazie	Cliente
S	Servizi di Supporto 🗸	-Rosai SRL	ROSSI SRL
	Nuova richiesta di assistenza Elenco richieste di assistenza		Codice Ticket
U	Utility >		137
			Stato Ticket
			Richiedente (nome e cognome)
			MARIO ROSSI
			Data Creazione Ticket
			17/05/2022 15:27
		Normal : Normal : A A Sans Sent : B I U 0 4/ E E X, X' % G I I 20	Data Ultimo Aggiornamento Ticket
			17/05/2022 15:27
		Chiudere il ticket all'invio dei messaggio 🗌 Allega files 🚺	PROBLEMA BO EMISSIONE NOTA DI ACCREDITO
			🖉 Visualizza allegati Conforma

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.

CT-2207-0344-Manuale "Customer Portal NTS"	Rev. 17/01/2023	Pag.: 13



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.

mail@gmail.com	
imail	
	0
assword	
 Ricordami 	Accedi

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

egistrato					
to email con il qua email con la proce	le si è registra lura per gene	ti. Se l'indirizi rare una nuo	o ha accesso va password.	al portale	
e	registrato zzo email con il qua email con la proced	registrato tzo email con il quale si è registra email con la procedura per gene	registrato zzo email con il quale si è registrati. Se l'indirizz email con la procedura per generare una nuo	registrato zzo email con il quale si è registrati. Se l'indirizzo ha accesso email con la procedura per generare una nuova password.	r egistrato zzo email con il quale si è registrati. Se l'indirizzo ha accesso al portale email con la procedura per generare una nuova password.

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



CT-2207-0344-Manuale "Customer Portal NTS" Rev. 17/01/2023 Pag.:
--



Cap. Soc. e 61.973,00 i.v. C.F. e Reg. Imp. 02019510409 C.C.I.A.A. Rimini 234990 P.IVA 02019510409

Utilizzo di un Browser non supportato

I browser supportati sono Google Chrome 🧿 e Microsoft Edge



Nel caso si utilizzi un altro browser come predefinito, il portale si aprirà parzialmente senza possibilità di utilizzo:

-	nts	
88	Dashboard	Dashboard
		Questa dasnboara non na ancora
		widget!
		Aggiungi i widget per monitorare la tua azienda
		Agglungi

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: ٠

nts Dashboard - DashBoard × +				
\leftrightarrow \rightarrow \mathbf{C} \cong cloud.ntsinformatica.it/das	hboard	C\$	e 1	☆
E nts				
B Dashboard	Dashboard	_		
Business Cloud Portal >	💭 Aggiarna 🔗 Modifica 🕂 Aggiungi			

Confermare l'installazione

nts Dashboard - DashBoard × +				~
\leftrightarrow \rightarrow C $($ cloud.ntsinformatica.it/das	hboard		ع 🕲	2 ☆
≡ nts		Vuoi installare l'app?		
20 Dashboard	Dashboard	NTS Cloud Portal cloud.ntsinformatica.it		
🔔 Business Cloud Portal 💦	💭 Aggiorna 🔗 Modifica 🕂 Aggiungi	Installa	Annı	ılla
L. Rusiness Intelligence				

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.

Portale classico IN DISMISSIONE Manuale utente Nuovo portale assistenza <u>Manuale utente</u>

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

CT-2207-0344-Manuale "Customer Portal NTS"	Rev. 17/01/2023	Pag.: 16
		Ű