



Guida Support DDM Solutions

Guida all'invio e gestione delle richieste di assistenza mediante ticket

**ATTENZIONE: Il presente documento è di proprietà della Società DDM Solutions S.r.l.
Ogni riproduzione o divulgazione anche parziale deve essere autorizzata.**



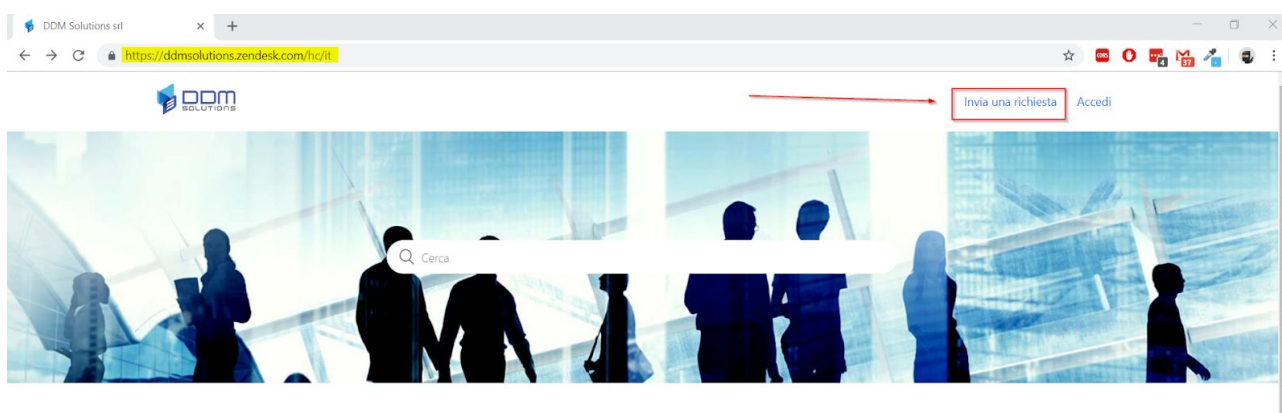
SOMMARIO

Creazione di una nuova richiesta ticket	3
Ricezione email per la presa in carico	5
Email di risposta da Support	6
Iscrizione alla piattaforma Support DDM	7
Consultazione ticket dalla piattaforma Support DDM	9

1 Creazione di una nuova richiesta ticket

Cliccando sul link <http://support.ddmsolutions.it> è possibile accedere al portale DDM Solutions per inviare una nuova richiesta di supporto tecnico e visualizzare lo stato nel dettaglio dei ticket inviati.

Una volta arrivati sul portale, basterà cliccare in alto a destra la voce *Invia una richiesta*



A questo punto vi si presenterà un modulo con i seguenti campi da compilare:

- **Indirizzo email:** necessario per poter dialogare con il Support DDM una volta inviata la richiesta.
- **Oggetto:** oggetto della richiesta di supporto.
- **Componente Software:** è possibile selezionare uno dei tre componenti software principali di DDM Solutions: DDM Gui, DDM Web, DDM DocuPro.
- **Modulo:** è possibile scegliere tra Ciclo Passivo - Fatturazione, Ciclo Attivo - Fatturazione, Modulo Approvativo, Archiviazione Documentale Generica, Conservazione Digitale a Norma, Altro.
- **Descrizione** della richiesta di supporto
- **Priorità** (bassa, normale, alta, urgente)
- **Numero ticket interno** (se presente)
- **Allegati** fino a 20MB da includere nella richiesta

Invia una richiesta

Indirizzo email *

Oggetto *

Componente Software *

Modulo

Descrizione *


Scrivi la richiesta. Un agente dell'assistenza risponderà appena possibile.

Priorità *

Priorità della richiesta

Numero ticket interno

Allegati

 [Aggiungi un file](#) oppure trascina i file qui

Invia

2 Ricezione email per la presa in carico

Una volta cliccato sul pulsante *Invia* la precedente pagina verrà chiusa e sarete reindirizzati alla homepage dell'assistenza DDM Solutions, dove un messaggio vi informerà che la richiesta è stata inoltrata correttamente



Successivamente riceverete, all'indirizzo email inserito precedentemente nella richiesta, una mail di questo tipo



E' possibile aggiungere ulteriori commenti alla richiesta semplicemente rispondendo alla mail.

3 Email di risposta da Support

Le risposte da parte del Support DDM arriveranno come email e avranno un formato simile all'immagine che segue:

[DDM Solutions srl] Oggetto: Oggetto della richiesta di assistenza  Posta in arrivo 



DDM Support Team (DDM Solutions srl) [tramite zendesk.com](#)

a me ▾

##- Digita la risposta sopra questa riga -##

La richiesta (175) è stata aggiornata. Per aggiungere altri commenti, rispondi a questo messaggio.



DDM Support Team (DDM Solutions srl)

26 mar, 10:12 CET

Stiamo analizzando la richiesta e provvedendo a risolverla il prima possibile.

DDM Support Team



Fabrizio [\[redacted\]](#)

26 mar, 10:00 CET

Questa è la descrizione della richiesta d'assistenza

Allegati

[1.png](#)

]

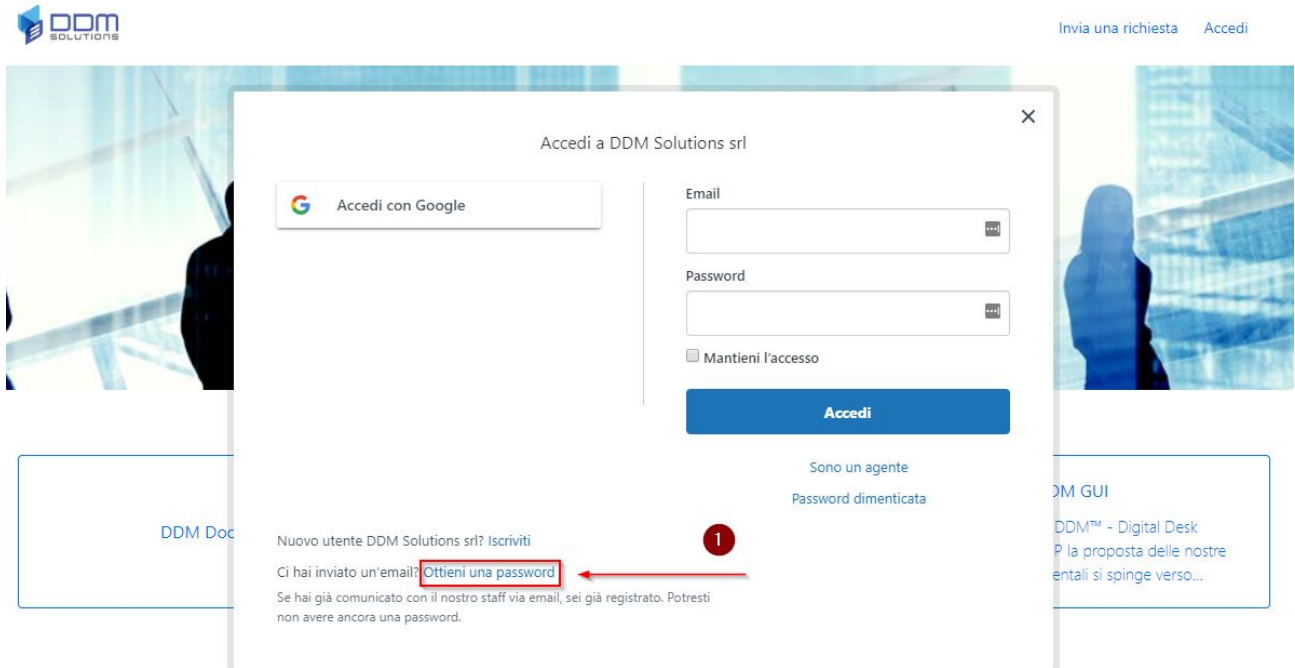
Questa email è un servizio di DDM Solutions srl. Fornito da [Zendesk](#).

 Rispondi

 Inoltra

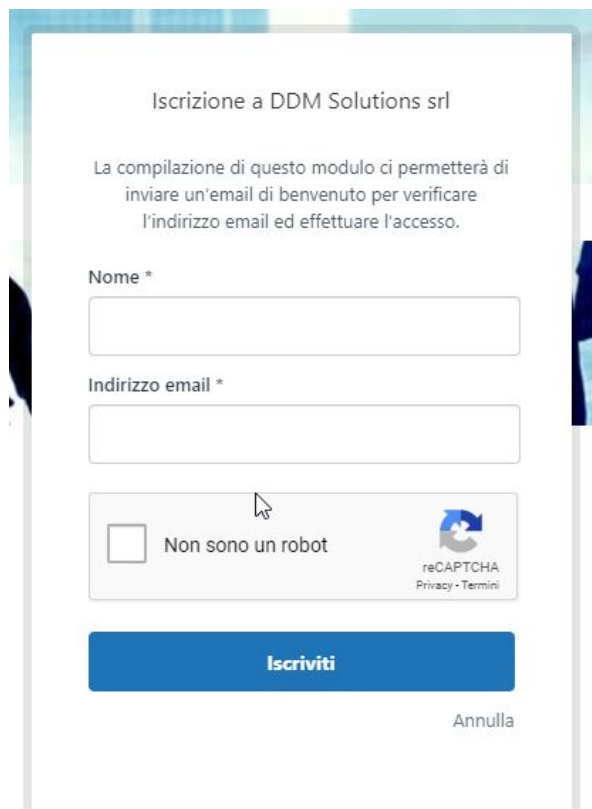
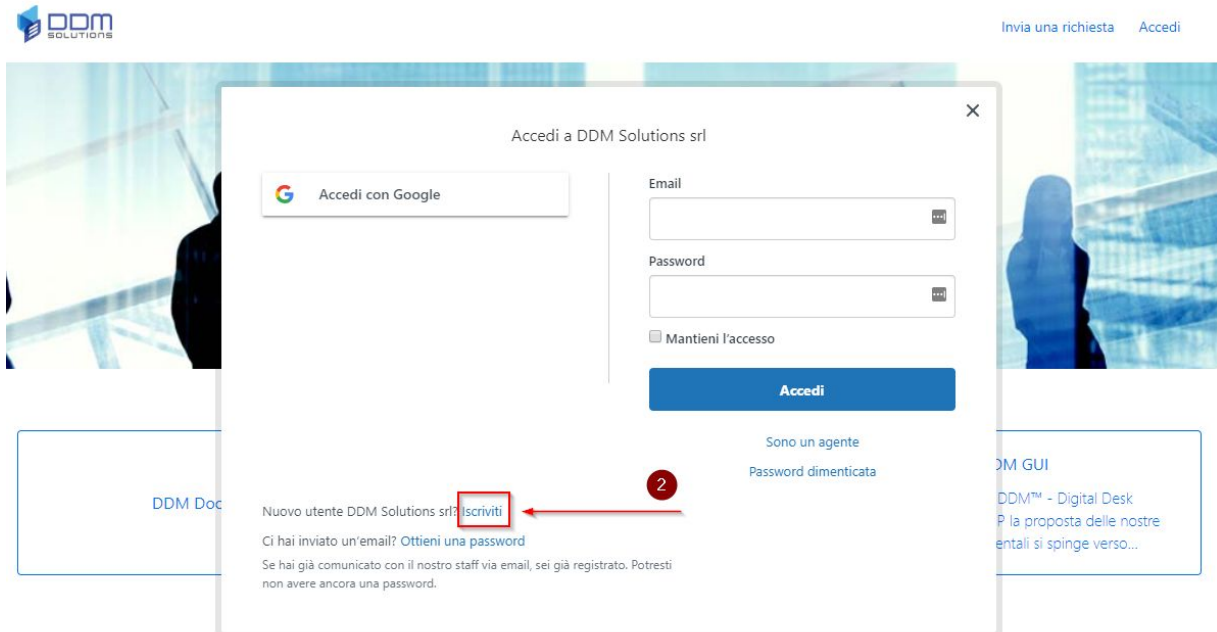
4 Iscrizione alla piattaforma Support DDM

E' possibile consultare in qualsiasi momento tutti i ticket della propria organizzazione, anche quelli chiusi, cliccando sul link <http://support.ddmsolutions.it> e successivamente sulla voce *Accedi*.



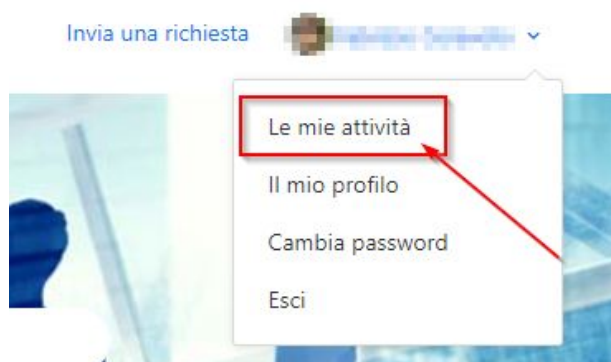
Da questa schermata, se è stata inviata in precedenza una richiesta di assistenza dal proprio indirizzo email, basterà cliccare su *Ottieni una password* e inserire la propria email.

Se non è stata inviata in precedenza nessuna richiesta di assistenza occorrerà cliccare sul link *Iscriviti* e compilare con il proprio nome ed email.



5 Consultazione ticket dalla piattaforma Support DDM

Accedendo al portale <http://support.ddmsolutions.it> e cliccando successivamente su *Accedi* basterà immettere le proprie credenziali Support DDM (create in precedenza) per poter entrare nella propria area di gestione dei ticket. Ad accesso eseguito cliccare in alto a destra sul proprio nome e in seguito su *Le mie attività*.



In questa pagina troverete tre tab: *Le mie richieste*, *Richieste per cui sono in CC* e *Richieste organizzazione*. Su quest'ultima sezione potrete visualizzare tutte le richieste di supporto inviate dalla vostra organizzazione



Cliccando sulla tab *Le mie richieste* **(1)** vi si presenterà la seguente schermata riepilogativa con i vostri ticket inviati. Selezionando invece **(2)** *Richieste organizzazione* potrete visualizzare tutte le richieste inviate dalla vostra organizzazione.

Le mie richieste

[Le mie richieste](#) [Richieste per cui sono in CC](#) [Richieste organizzazione](#)

Cerca richieste Stato: Qualsiasi

Oggetto	ID	Creato	Attività recente ▼	Stato
Oggettività richiesta assistenza	#175	3 ore fa	1 ora fa	aperto
[102] Personal febbraio	#165	21 ore fa	18 ore fa	risolto
Re. [assistenza] e' stata presa in carico	#171	19 ore fa	18 ore fa	aperto
[102] Personal feb	#170	19 ore fa	18 ore fa	aperto
[102] Personal febbraio 1	#166	21 ore fa	18 ore fa	risolto

Cliccando sulla singola richiesta vi si aprirà il dettaglio:

DDM Solutions srl > Le mie attività

Oggetto della richiesta di assistenza



Stato e la descrizione dell'attività di assistenza

1.png
1 MB · Scarica



Stiamo analizzando la richiesta e provvedendo a risolverla il prima possibile.

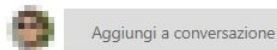
DDM Support Team



Aggiungo anche un secondo allegato

Il giorno mar 26 mar 2019 alle ore 10:12 DDM Support Team (DDM Solutions srl) ha scritto:

file_000001.xml
7 KB · Scarica



Aggiungi a conversazione

3

Contrassegna come risolto

1

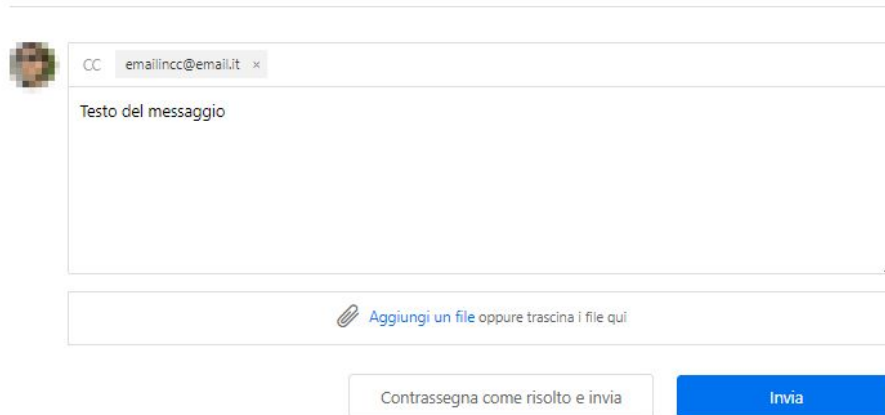
Richiedente	Matteo Rossi (matteorossi)
Creato	Oggi alle 10:00
Attività recente	Oggi alle 11:33
Assegnato a	DDM Support Team
ID	#175
Stato	aperto
Priorità	Normale
Componente Software	DDM DocuPro
Modulo	—
Numero ticket interno	—
Allegati	<p>1.png 1 MB · Scarica</p> <p>file_000001.xml 7 KB · Scarica</p>

2

Sulla sinistra saranno presenti tutti i messaggi scambiati tra voi e il Support DDM. Nel riquadro **1** potete visualizzare informazioni riguardanti il ticket in oggetto come il nome e cognome del richiedente, data e ora di creazione e dell'ultima attività svolta sulla richiesta, l'identificativo del ticket, lo stato, la priorità, il componente software e dove presenti anche il modulo e il numero di ticket interno della vostra azienda. Inoltre saranno visibili e scaricabili anche eventuali allegati alla richiesta di supporto.

Per aggiungere un nuovo messaggio alla richiesta basterà scrivere il testo all'interno del riquadro **2**

Se si desidera chiudere il ticket senza inviare ulteriori messaggi cliccate su *Contrassegna come risolto* come mostrato al punto **3** dell'immagine precedente.



E' possibile inserire in copia al messaggio uno o più indirizzi email e allegati di massimo 20MB.

Infine se si desidera inviare la risposta e chiudere il ticket basterà cliccare sul bottone *Contrassegna come risolto e invia*. Diversamente per inviare solo la risposta cliccare sul bottone *invia*.

Oltre alla consultazione dei ticket, è possibile aprirne di nuovi senza re-inserire nuovamente l'email ed eventualmente aggiungere CC al ticket cliccando sul link *Invia una richiesta* posto in alto a destra nella pagina.

