



L'**help desk** UESE è un processo destinato a fornire supporto, all'utente o al cliente, relativamente a prodotti e servizi. Lo scopo dell'Help desk è di risolvere problemi o fornire indicazioni su servizi, come corsi di formazione, sorveglianza sanitaria, sicurezza sul lavoro, certificazioni Iso, SOA e CE. Le aziende di solito forniscono il supporto Help desk per i loro clienti attraverso vari canali, quali numeri verdi, siti web, e-mail e messaggistica istantanea. Alcune aziende hanno al proprio interno un supporto Help desk, definito in-house, che fornisce assistenza ai propri dipendenti.

Cos'è un “ticket di assistenza” e come aprirlo?

Un ticket di assistenza è una richiesta di supporto tecnico al nostro Servizio Clienti.

Deve essere presentata attraverso l'apposito strumento “*assistenza*” all'interno del pannello di controllo utente <http://www.uese.it>

Il ticket può essere presentato senza limitazioni di orario, ma verrà preso in esame dal nostro personale amministrativo e commerciale dalle ore 09:00 alle 18:00 (dal Lunedì al Venerdì), mentre dai nostri tecnici h/24.

Le risposte al ticket e la chiusura dello stesso verranno notificate al cliente con email, all'indirizzo di riferimento indicato in anagrafica, ma eventuali risposte al ticket da parte del cliente dovranno essere presentate attraverso <http://www.uese.it> e non per email.

Vantaggi del ticket system UESE

- di ogni ticket, resta una “traccia storica”, utile nel caso il medesimo problema si ripresenti in futuro;
- in ogni ticket sono concentrate tutte le informazioni relative ad una medesima richiesta; Quindi, anche se diverse persone (sia da parte nostra che da parte vostra) si occupano in tempi diversi del ticket, tutte avranno a disposizione tutte le informazioni necessarie

Maggior sicurezza

- una richiesta per email (e tanto più telefonica) non dà nessuna garanzia dell'identità di chi effettua questa richiesta – e tantomeno della sua autorità e capacità di farla. Un indirizzo email inoltre è facilissimo da contraffare, e quindi un sistema di supporto che si basi sull'email può essere facilmente sfruttato da un malintenzionato per compiere sabotaggi. Tutto ciò con il ticket non è possibile

Maggior velocità ed efficienza nella risoluzione



Avendo il nostro personale immediatamente a disposizione tutte le informazioni relative ad una certa richiesta, ed avendo anche contemporaneamente ben presente un quadro dei servizi del cliente, la risoluzione del problema è sempre più veloce ed efficace

Suggerimenti per l'apertura di un ticket:

Fornite tutte le informazioni necessarie ad individuare e circoscrivere il problema

Descrivete dettagliatamente la richiesta e/o il problema, le circostanze in cui si verifica, riportate con precisione gli eventuali messaggi di errore

Evitate di aprire più ticket per la medesima problematica

Uno dei (tanti) vantaggi del ticket è che tutte le informazioni relative ad una certa richiesta sono concentrate all'interno dello stesso ticket; aprire più ticket per lo stesso problema significa solo disperdere queste informazioni, rendendo la risoluzione spesso più complicata o, almeno, più lunga

Evitate di affrontare argomenti differenti nel medesimo ticket

Ogni ticket identifica una singola "richiesta e/o problematica", e può venir gestito da personale differente a seconda del tipo di problema.

Se nel medesimo ticket inserite un problema relativo alla registrazione ai corsi, uno amministrativo relativo alla fatturazione ed uno relativo al malfunzionamento dell'email... a chi assegneremo il ticket? A chi si occupa della registrazione dei corsi, all'amministrazione per il problema di fatturazione o a chi gestisce i server email?

Prima di aprire il ticket, verificate che la soluzione non sia già presente in questa knowledge base

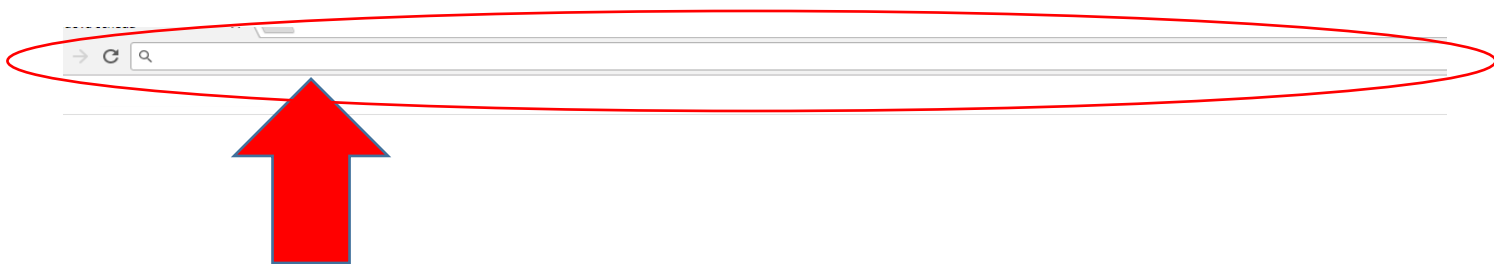
Sembra banale, ma la risposta da parte nostra a quasi la metà dei ticket è semplicemente il link all'articolo di questa knowledge base.

Quindi, se effettuate autonomamente questa ricerca prima di aprire il ticket, risparmierete parecchio tempo (oltre, ovviamente, farlo risparmiare a noi)

Guida per aprire un ticket

- ★ Aprire una pagina web;
- ★ Digitare nella barra in alto il seguente sito:

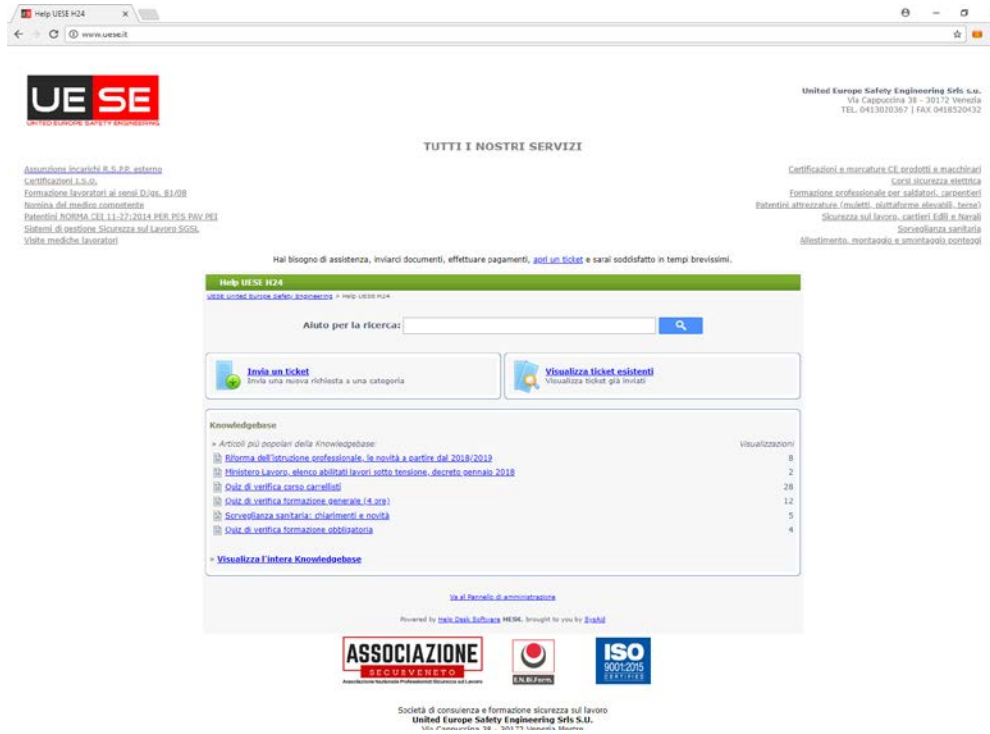
www.uese.it



Google

Cerca su Google o digita l'URL

- ★ Entrerete automaticamente nella pagina sottostante:

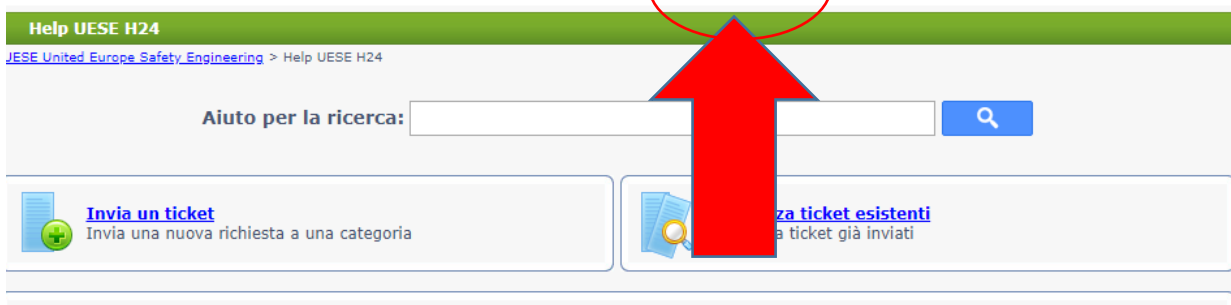


★ Fare click su : [apri un ticket](#)

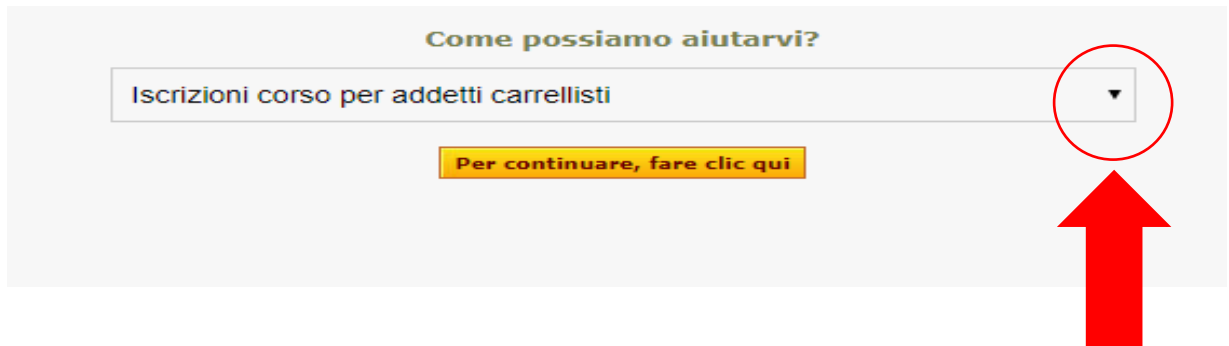
[Formazioni](#)
[Patentini attrezzati](#)
[S](#)
[Allestimenti](#)

IEI

Hai bisogno di assistenza, inviarci documenti, effettuare pagamenti, [apri un ticket](#) e sarai soddisfatto in tempi brevissimi.



- ★ **Fare click sulla freccia rivolta verso il basso :**

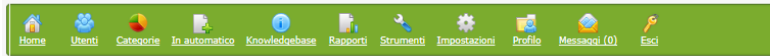


- ★ **Si aprirà una tendina con una serie di richieste che possono esserci effettuate.**

Basta rispondere alle domande e compilare i campi in base al tipo di richiesta.

Si prega di aprire un ticket, per ogni tipo di richiesta e/o problematica.

Hai bisogno di assistenza, inviarti documenti, effettuare pagamenti, [apri un ticket](#) e sarai soddisfatto in tempi brevissimi.



[Help UESE H24](#) > [Inserire un nuovo ticket](#) > Assistenza sicurezza

Utilizzare questo modulo per creare un nuovo ticket per conto di un cliente. Nel modulo inserire le informazioni relative al cliente: cognome e nome, indirizzo di email ecc... NON il tuo nome! Il ticket verrà generato come se fosse stato creato dal cliente stesso.

Inserire un nuovo ticket

I campi obbligatori sono evidenziati con *

Nome: *

Email: *

Priorità: * **Bassa** ▼

Cellulare: *

Da dove scrive?

Tipologia di richiesta: **Aggiornamento D.V.R.** ▼

Come ci ha conosciuto: **Ricerca su Google** ▼

Nome del responsabile:

Oggetto: [Gestione dei modelli di ticket](#)

Messaggio: *

Allegati:

Scegli file	Nessun file selezionato
Scegli file	Nessun file selezionato
Scegli file	Nessun file selezionato
Scegli file	Nessun file selezionato
Scegli file	Nessun file selezionato
Scegli file	Nessun file selezionato
Scegli file	Nessun file selezionato
Scegli file	Nessun file selezionato
Scegli file	Nessun file selezionato
Scegli file	Nessun file selezionato
Scegli file	Nessun file selezionato
Scegli file	Nessun file selezionato
Scegli file	Nessun file selezionato

[Limitazioni nel caricamento dei file](#)

Opzioni: Invia una email di notifica al cliente
 Dopo l'inserimento, mostra il ticket

Proprietario: Assegna questo ticket a **> Non assegnato <** ▼