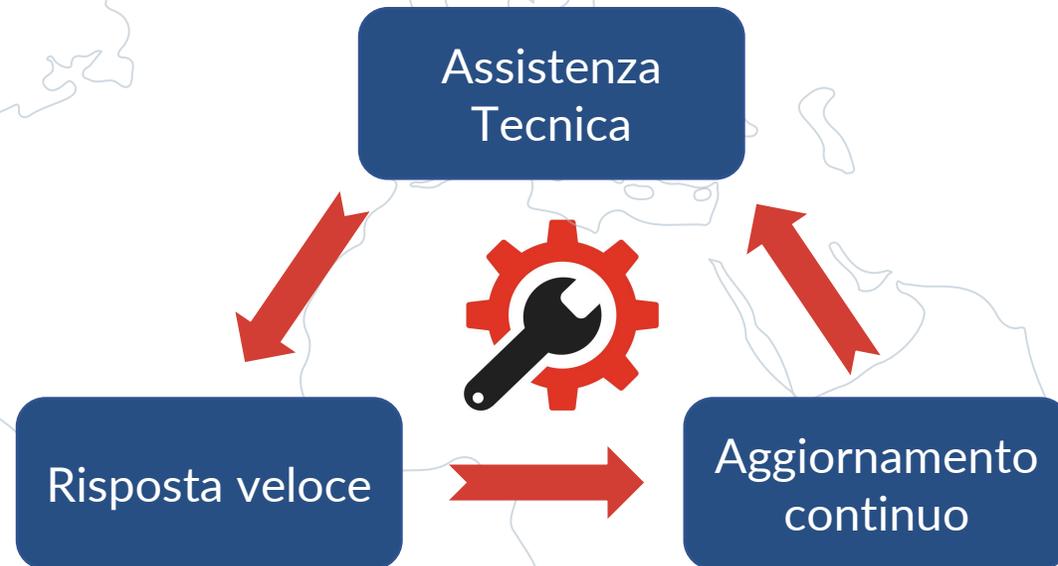




DYNAMIC SUPPORT

Cos'è il Dynamic Support?



Il **Dynamic Support** è il portale di supporto tecnico che connette azienda e cliente con rapidità e praticità, garantendo un continuo aggiornamento sui **Ticket** aperti.

Cos'è un Ticket?



MAILTS-676

Ticket Supporto Tecnico

OPEN

Dynamic Support Team

Mario Rossi

Today

Today

Il **Ticket** è il modo in cui gestiamo le richieste di assistenza del Dynamic Support.

Ogni ticket ha un suo identificativo ed è visibile dall'apertura fino alla risoluzione, offrendo al cliente la possibilità di rimanere **sempre aggiornato** sullo stato della sua richiesta.

Guida al Dynamic Support

- Sezione 1 -

Accesso e registrazione



Accedere al portale Dynamic Support

Il portale Dynamic Support è accessibile
in qualsiasi momento dal nostro sito
www.elco-italy.com

EN IT DE FR ES

Whistleblowing

Supporto tecnico

Download

Il mio account



Cerca



Basta selezionare «**Supporto Tecnico**» nel
menù presente in cima ad ogni pagina per
essere reindirizzati alla Home Page del servizio.



Home Page



AUTOMATION UNDER CONTROL

DYNAMIC SUPPORT

Q Search for information

Log in

Accesso e Registrazione

Ticket **Supporto Tecnico**



Welcome! If you have some question or some problems you can open a ticket.

We will reply you within 16 hours.

What can we help you with?



Open a Support Ticket

Send us a technical request / Inviaci una richiesta tecnica



Open Complaint Ticket



Ticket **Reclamo**



Registrazione account

La registrazione di un account è **consigliata**.

Non è necessario avere un account per aprire un ticket, ma non sarà possibile accedere alle piene funzioni senza essere registrati.

Per registrarsi o accedere, premere il pulsante **«Login»** e seguire le istruzioni.



Dynamic Support

Enter your email to log in or sign up

Email address

Next

[Go to Dynamic Support home page](#)



Guida al Dynamic Support

- Sezione 2 -

Ticket Supporto Tecnico



Ticket Supporto Tecnico

I Ticket Supporto Tecnico sono dedicati alla richiesta di informazioni su tutto ciò che concerne un prodotto, come:

- **Dati tecnici specifici/richiesta documentazione**
 - **Modalità di installazione**
 - **Configurazione del prodotto**
 - **Ricerca alternative**

I ticket supporto tecnico non sono dedicati a:

- **Malfunzionamento di un prodotto**
 - **Info commerciali**
 - **Eccetera...**

Aprire un Ticket Supporto Tecnico

Si può aprire un Ticket
Supporto Tecnico dalla **Home**
Page del Dynamic Support:



Welcome! If you have some question or some problems you can open a ticket.

We will reply you within 16 hours.

Come possiamo aiutarti?



Open a Support Ticket

Send us a technical request / Inviaci una richiesta tecnica



Open Complaint Ticket

Si verrà reindirizzati al **form** di richiesta supporto tecnico.

Compilare una richiesta tecnica

Una completa compilazione del form influisce **significativamente** sui tempi di risoluzione del ticket.

In particolare è importante:

- Inserire la corretta **priorità**
- Fornire il **codice prodotto** a cui fa riferimento la richiesta tecnica
- Fare una descrizione **dettagliata ed esaustiva** della richiesta

Le informazioni fornite non sono mai troppe: più ne abbiamo, più precisa e conforme alle vostre esigenze sarà la risposta.

Guida al Dynamic Support



- Sezione 3 -

Ticket Reclamo

Ticket Reclamo

I Ticket Reclamo sono dedicati alla richiesta di assistenza o di reso su prodotti acquistati, ad esempio:

- Assistenza per malfunzionamenti del prodotto
 - Reso/sostituzione prodotto in garanzia
 - Richiesta analisi e riparazione

I ticket reclamo non sono dedicati a:

- Difficoltà di installazione del prodotto
- Problemi con la documentazione (manuali, datasheet, ecc...)
 - Eccetera...

Aprire un Ticket Reclamo

Si può aprire un Ticket Reclamo dalla **Home Page** del Dynamic Support:



Si verrà reindirizzati al **form** di richiesta reclamo.

Welcome! If you have some question or some problems you can open a ticket.

We will reply you within 16 hours.

Come possiamo aiutarti?



Open a Support Ticket

Send us a technical request / Inviaci una richiesta tecnica



Open Complaint Ticket

Compilare una richiesta di reclamo

La compilazione in modo esaustivo e dettagliato del form è di fondamentale importanza per una risposta **veloce e precisa**.

Le informazioni che raccomandiamo di riportare nel ticket sono:

- **Descrizione dell'applicazione**
- **Condizioni ambientali di lavoro**
 - **Descrizione dettagliata del guasto/malfunzionamento**
- **Descrizione del funzionamento del prodotto nell'applicazione**

Dovessero essere necessarie ulteriori informazioni i nostri tecnici vi contatteranno il prima possibile.

Guida al Dynamic Support

- Sezione 4 -

Monitoraggio Ticket



Visionare i ticket aperti

Il portale Dynamic Support offre la possibilità agli utenti registrati di **visionare i ticket da loro aperti**.

 Mario Rossi
elco_italy@libero.it

Requests

2

Profile

Log out

Dalla sezione «**Richieste**» del menù account si accede all'elenco.
Qui è possibile **cercare, filtrare e visionare i ticket aperti**.

La richiesta contiene...



Stato: Richieste aperte ▾

Tutto ▾

Tipo di richiesta ▾

Comunicazione tramite commenti

All'interno di una richiesta è possibile visionare lo **stato della richiesta** e comunicare con l'azienda tramite la funzione **commenti**.

-  **Mario Rossi** Today 8:26 AM
I commenti possono essere utilizzati per tenersi aggiornati sullo stato della richiesta o scambiare informazioni con l'azienda.
-  **El.Co. s.r.l.** Today 8:38 AM
Una volta visionato il commento l'azienda risponderà il prima possibile.
-  **Automatic response** Today 8:30 AM
Your request status has changed to Ticket Scheduled.
-  **Automatic response** Today 8:30 AM
Your request status has changed to Ticket In Progress.
-  **Mario Rossi** Today 8:35 AM
Vengono automaticamente forniti i cambi di stato del ticket, visionabili in qualsiasi momento.
- 



**Supporto
Mirato**



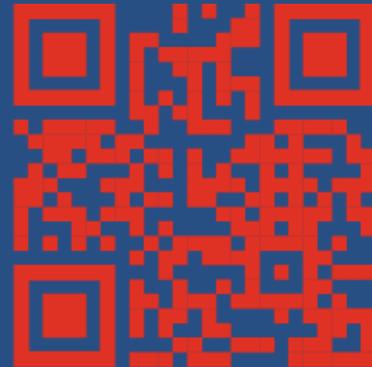
**Più veloce
Meno sprechi**

**IL NOSTRO
SERVIZIO**



**Competenza
Professionalità**

GRAZIE PER AVER VISIONATO QUESTA GUIDA!



Via Lago di Molveno, 20
36015 Schio (VI) - Italy
Phone +39 0445 661722
Fax +39 0445 661792
info@elco-italy.com
www.elco-italy.com