



BI.VI. S.r.l.
SERVIZI AMBIENTALI



Guida Operativa Help Desk: Q.ERP

Dal problema alla soluzione in pochi click



L'assistenza immediata per tornare al lavoro.

Hai riscontrato un errore tecnico? Non bloccare la tua operatività. Questa guida ti mostra il 'Golden Path' per aprire una segnalazione efficace in meno di 2 minuti.

1. Accesso al Sistema



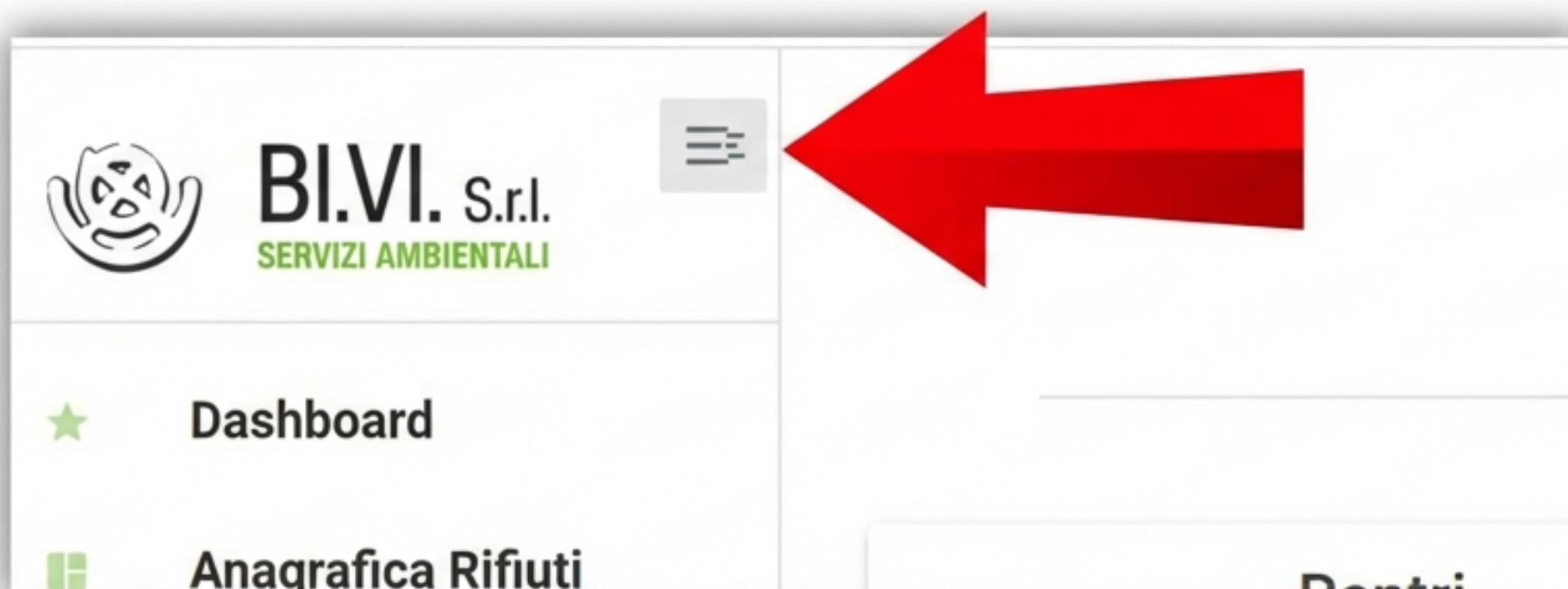
Accedi a Q.ERP Bivi utilizzando le tue credenziali utente o quelle di amministratore.

Assicurati di essere connesso alla rete aziendale.

2. La Dashboard Iniziale



3. Aprire l'Area Ticket



Clicca sull'icona del **menu** o naviga verso la sezione 'Help Desk' per visualizzare le tue segnalazioni.

4. Gestione Ticket

Gestione Ticket

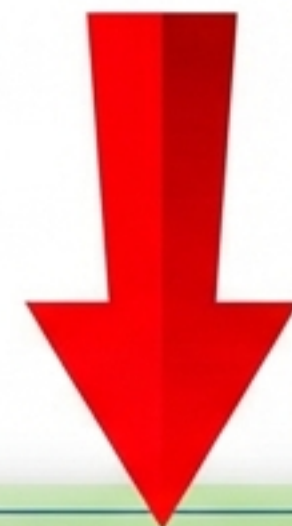
+ NUOVO TICKET

Chat	Titolo	Unità Locale	Descrizione	Stato ↑	Tipologia	Allegato	Data
No data available							
Items per page:				5	0-0 of 0	< < > >	

La lista mostra lo storico delle tue richieste. Se vedi "No data available", significa che non hai ticket aperti in questo momento.

Note: In le colonnar: **Titolo, Unità Locale, Descrizione, Stato**, e in koninetti atri highlightt in Open Sans Regular.

5. Avviare una Nuova Richiesta



 **Gestione Ticket** + NUOVO TICKET ✕

Chat	Titolo	Unita Locale	Descrizione	Stato ↑	Tipologia	Allegato	Data
No data available							

Items per page: 5 0-0 of 0 |< < > >|

Clicca sul pulsante verde in alto a destra per aprire il modulo di segnalazione.

Il Modulo di Segnalazione

1. Dati Chiave

2. Dettagli

3. Prove

Nuovo Ticket

Titolo

T PROBLEMA FIR

Tipologia Ticket

Peso Fir

Unità Locale

OP2501DRJ023183-T00001

Descrizione

Screenshot (Opzionale)

CATTURA SCHERMO

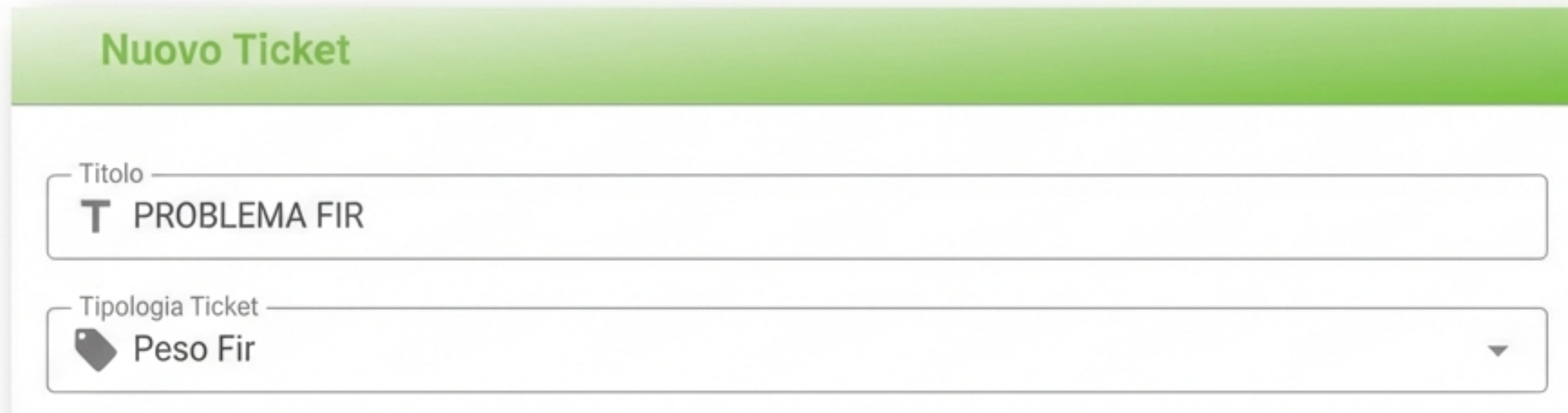
CATTURA PAGINA CORRENTE

ANNULLA

IN VIA

Compilare il ticket è veloce. Richiede solo tre passaggi fondamentali.

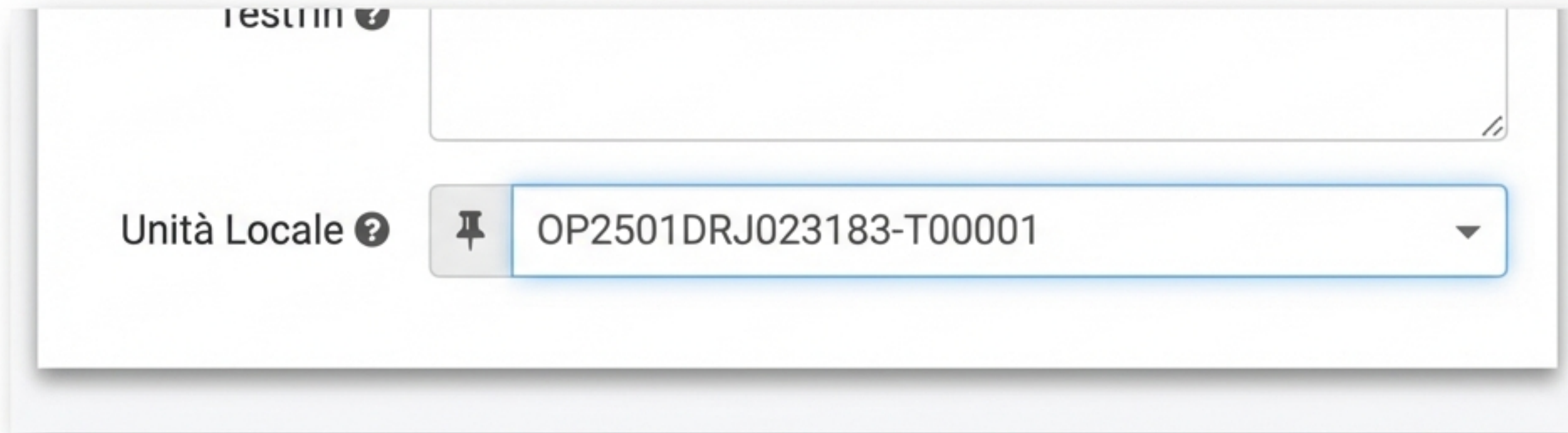
A. Categorizza il Problema



The image shows a web form titled "Nuovo Ticket" with a green header. Below the header, there are two input fields. The first field is labeled "Titolo" and contains the text "PROBLEMA FIR" preceded by a large "T" icon. The second field is labeled "Tipologia Ticket" and contains the text "Peso Fir" preceded by a tag icon, with a dropdown arrow on the right side.

- **Titolo:** Inserisci un titolo breve e chiaro (es. 'PROBLEMA FIR').
- **Tipologia:** Seleziona la categoria dal menu a tendina (es. 'Peso Fir'). Questo aiuta ad assegnare subito il tecnico giusto.

B. Definisci il Contesto



The screenshot shows a form with a title bar that reads "Definisci il Contesto" with a question mark icon. Below the title bar, there is a large empty text input field. Underneath that, there is a label "Unità Locale" followed by a question mark icon. To the right of the label is a dropdown menu with a pin icon on the left and the text "OP2501DRJ023183-T00001" in the center. A small downward arrow is visible on the right side of the dropdown menu.

Seleziona l'Unità Locale corretta (es. il codice identificativo del sito o del mezzo).

Note: Indicare l'unità corretta evita ritardi nelle verifiche.

C. Descrivi l'Errore

Descrizione



Scrivi una descrizione sintetica ma completa.

Cosa stavi facendo quando si è verificato l'errore? Scrivilo qui.

D. Allega una Prova (Opzionale ma Consigliato)



Usa **CATTURA SCHERMO** per selezionare un'area specifica.

Usa **CATTURA PAGINA CORRENTE** per allegare l'intera schermata.

Uno screenshot vale più di mille parole e accelera la risoluzione.

6. Invia la Segnalazione



A screenshot of a web form interface. The form has several horizontal input fields. Below the fields, there is a button labeled "ATTURA PAGINA CORRENTE". At the bottom right of the form, there are two buttons: "ANNULLA" and "INVIA". A large red arrow points from the top right towards the "INVIA" button, indicating the next step in the process.

Clicca su **INVIA**. Il tuo ticket è stato aperto e il team di supporto è stato notificato.

Riepilogo: Procedura Rapida

1. Login su Q.ERP.
2. Menu -> Help Desk.
3. Tasto + NUOVO TICKET.
4. Compila Titolo e Unità Locale.
5. Descrivi il problema e allega Screenshot.
6. Clicca INVIA.

Supporto Attivo

Il sistema di ticketing monitora la tua richiesta. Puoi controllare lo stato di avanzamento in qualsiasi momento dalla dashboard “Gestione Ticket”.



BI.VI. S.r.l.
SERVIZI AMBIENTALI