



PROCEDURA DA SEGUIRE  
SI CONSIGLIA DI COMPILARE SOLO I CAMPI CONOSCIUTI

1. Recarsi sul nostro sito [www.ab-system.org](http://www.ab-system.org) e cliccare su “*Richiedi Assistenza*”

2. Se è il primo accesso allora cliccare su “*Login*” o su “*Accedi*” e inserire i dati che vi sono stati forniti via mail dal reparto tecnico. Se non siete in possesso dei dati allora inviare una mail a [supporto@ab-system.org](mailto:supporto@ab-system.org) fornendo il vostro indirizzo email e richiedete i dati di accesso

**SI CONSIGLIA DI COMPILARE SOLO I CAMPI CONOSCIUTI**

**A.B. System di Bonatesta Andrea**

Via Trieste 71/C - 43100 Parma (PR) - Tel 0521.347754 - Cell. 347.5853961

E-Mail: [ab.systemparma@gmail.com](mailto:ab.systemparma@gmail.com) p.i. 02412880342



3. Una volta eseguito il Login la pagina si presenterà in questa maniera:  
**SI CONSIGLIA DI COMPILARE SOLO I CAMPI CONOSCIUTI**

A questo punto dai pulsanti sarà possibile ( il pulsante “**CRUSCOTTO**” riporta al punto di partenza

- Creare un “*nuovo ticket*” per richiedere un intervento
- Avere la lista di tutti i ticket aperti cliccando su “*i miei ticket*”
- Verificare lo stato e gli aggiornamenti dei ticket in “*i miei ticket*”
- Verificare se ci sono messaggi di carattere generale nella sezione “*comunicazioni*”
- Verificare se è disponibile qualche pacchetto per i “*download*”
- Verificare se ci sono domande frequenti nella sezione “*faq’s*”

#### 4. Come aprire un nuovo Ticket e richiedere un intervento

Per richiedere un intervento tecnico basterà, dopo aver eseguito il login , cliccare sul pulsante “Nuovo Ticket”. A questo punto compilare i campi che conoscete; alla sezione “Reparto “ è possibile scegliere se si preferisce un intervento direttamente nel vostro ufficio ( on-site ) , o in *Laboratorio* o anche in *Teleassistenza*; **inserire sempre un numero di telefono per poter essere ricontattati**. Cliccando in fondo alla pagina su “ *Apri ticket* “ verrà inviata una mail di notifica sia al nostro reparto tecnico che al vostro indirizzo

5. Una volta creato, il ticket verrà visualizzato in “ *i miei ticket*”; aprendolo sarà possibile seguire lo stato di avanzamento dell’ intervento e fare domande direttamente al tecnico; ogni risposta verrà memorizzata nel ticket e inviata al vostro indirizzo mail. Sarà altresì possibile allegare screen o foto che evidenzino il problema.
6. Appena il problema verrà risolto il ticket sarà chiuso. Rimarrà comunque all interno del vostro *Cruscotto* personale e potrà essere visionato in qualsiasi momento.

### **A.B. System di Bonatesta Andrea**

Via Trieste 71/C - 43100 Parma (PR) - Tel 0521.347754 - Cell. 347.5853961

E-Mail: [ab.systemparma@gmail.com](mailto:ab.systemparma@gmail.com) p.i. 02412880342