



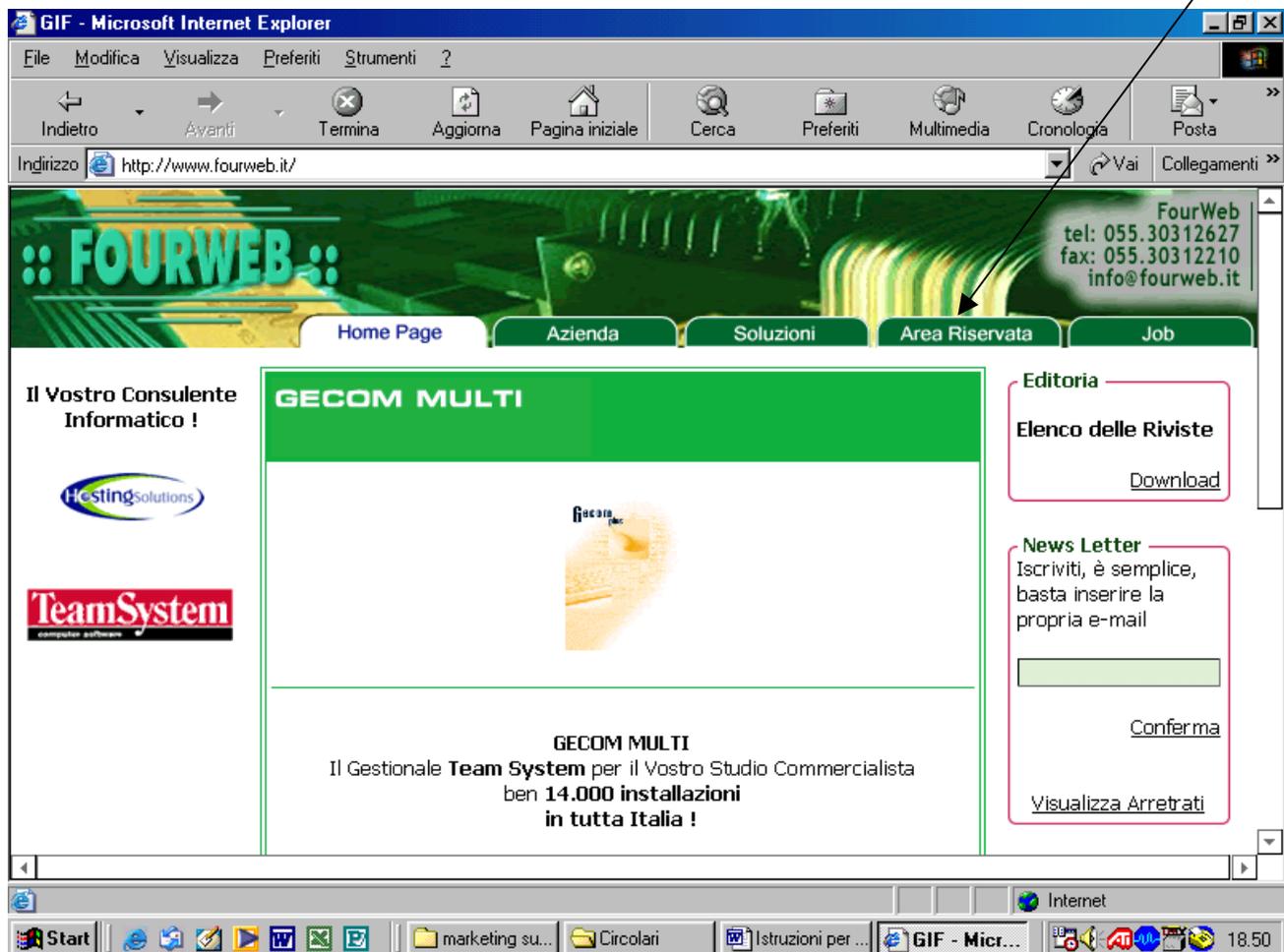
## A Tutti i Clienti

Firenze, 8 aprile 2003

### **Oggetto: Come funziona il Ticket System**

Gentile Cliente,  
facendo seguito alla nostra comunicazione sull'introduzione del nuovo metodo di Assistenza attraverso Ticket System, di seguito vi illustriamo come accedere al servizio di Ticket System e come funziona il Ticket System

1) Dalla pagina iniziale del nostro sito [www.fourweb.it](http://www.fourweb.it) accedete all'Area riservata cliccando sull'apposito bottone in alto a destra



FourWeb S.r.l.

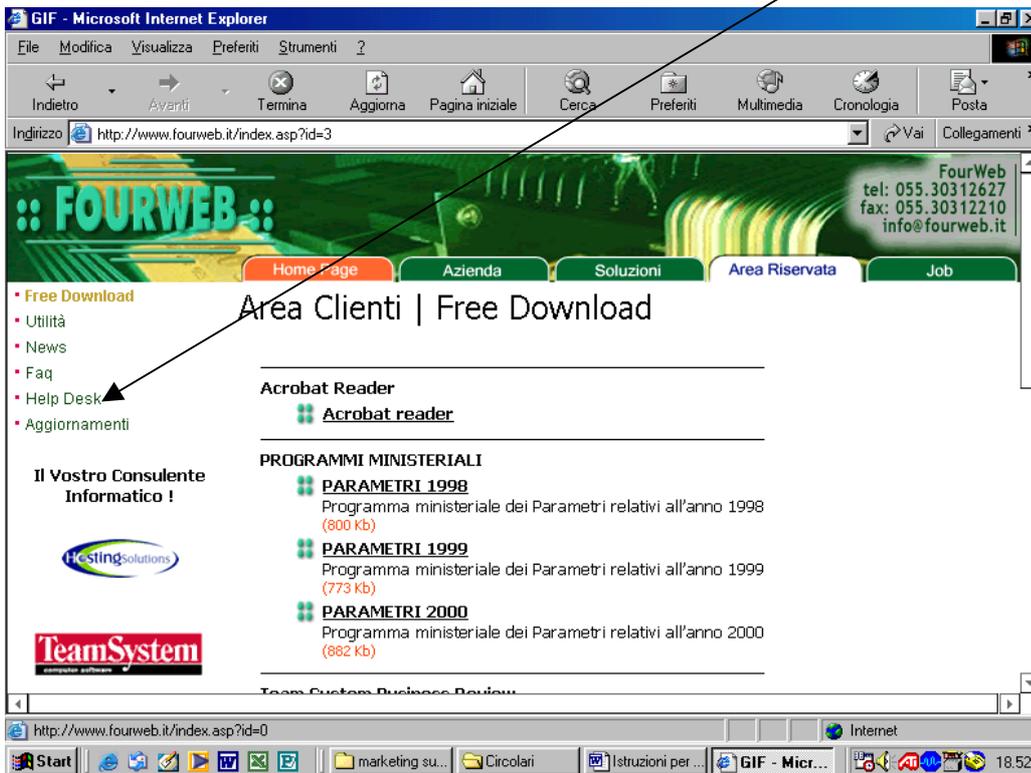
Sede Legale: Piazza Pier Vettori, 9, 50143 Firenze

Uffici: Via de' Cattani, 224/18 - 50145 Firenze - Tel (+39) 055 30312627 Fax (+39) 055 30312210

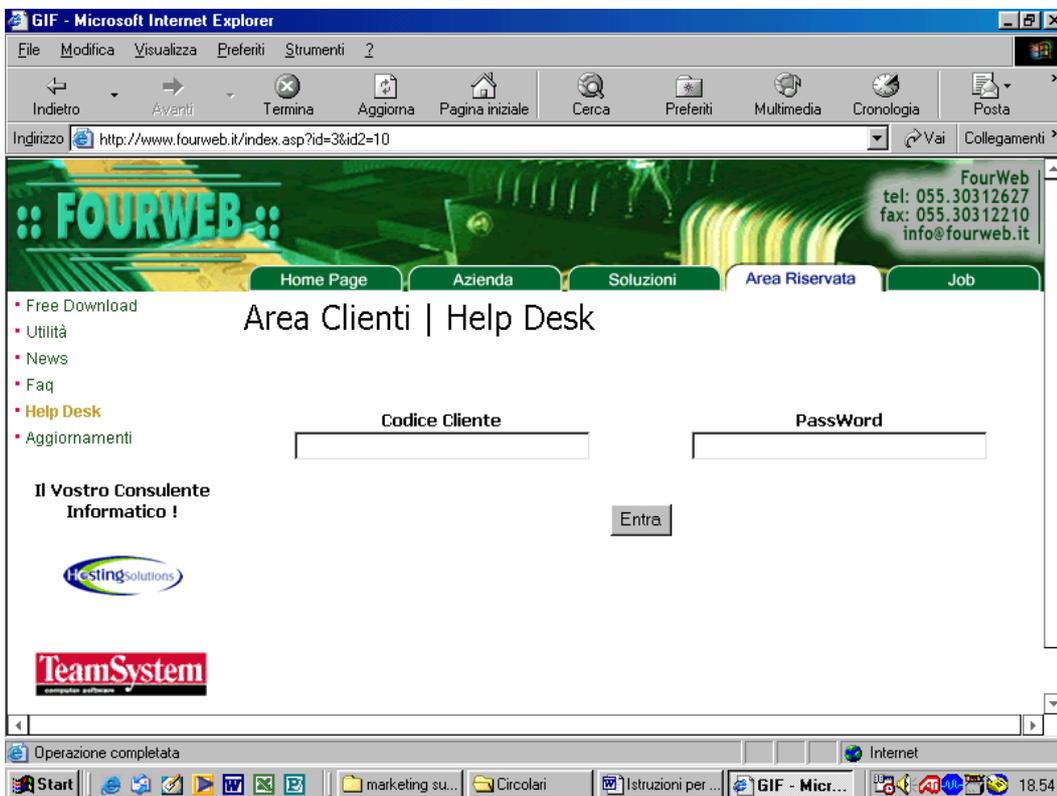
Siti Web: Sede legale <http://www.fourweb.it> - E-mail [info@fourweb.it](mailto:info@fourweb.it)



2) A questo punto cliccate sulla sottosezione **Help Desk**

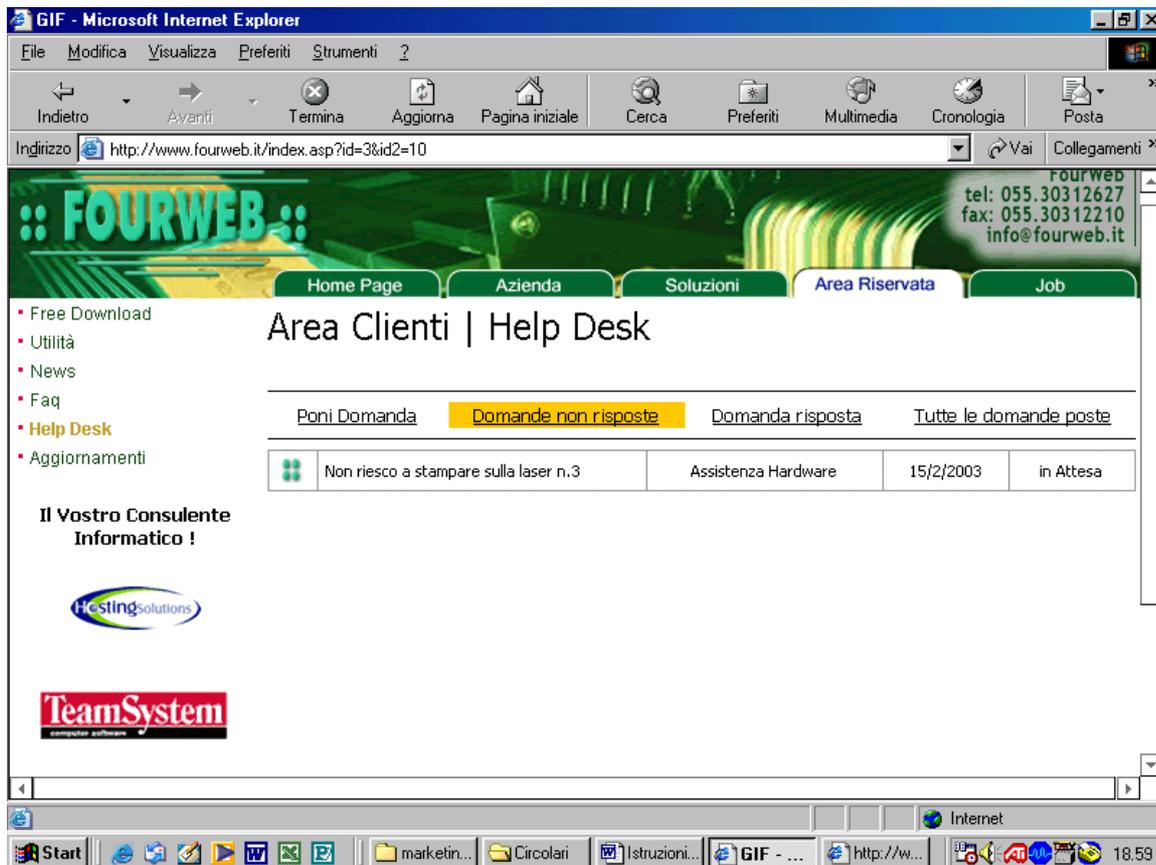


3) Per poter accedere a questa sezione, inserite la Vostra Username e Password usuali, da Voi utilizzate per accedere all'Area Aggiornamenti





Vi troverete di fronte ad una schermata come quella sottostante



A questo punto potete operare le seguenti scelte cliccando sugli appositi bottoni:

- Porre una domanda al nostro servizio tecnico
- Controllare le domande a cui ancora non è stata data risposta dal nostro servizio tecnico
- Consultare le domande alle quali è stata data risposta
- Consultare tutte le domande e relative domande poste

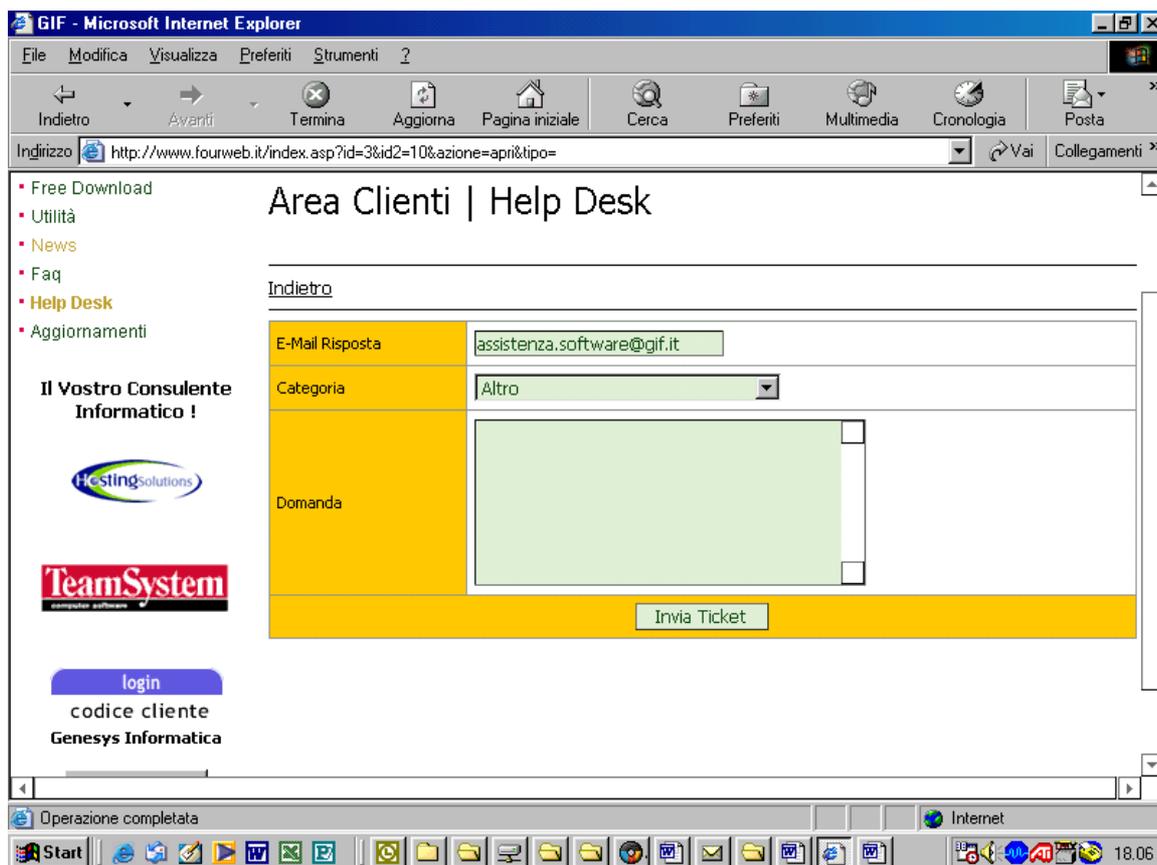


### Come si pone una domanda

Dopo aver cliccato sul link **PONI DOMANDA** Vi trovate di fronte alla maschera sottostante  
Nel campo **E-MAIL** comparirà in automatico l'e-mail dello Studio alla quale verrà inviata una copia del messaggio.

Dovrete selezionare la **CATEGORIA** di Vostro interesse, ad esempio *assistenza hardware* oppure *contabilità* facendo scorrere il menù a tendina.

A questo punto potete formulare la domanda e inviarla cliccando su **INVIA TICKET**



Rimanendo a disposizione per qualsiasi chiarimento in merito con l'occasione porgiamo i nostri più cordiali saluti e vi auguriamo buon lavoro

**Four Web S.r.l**