



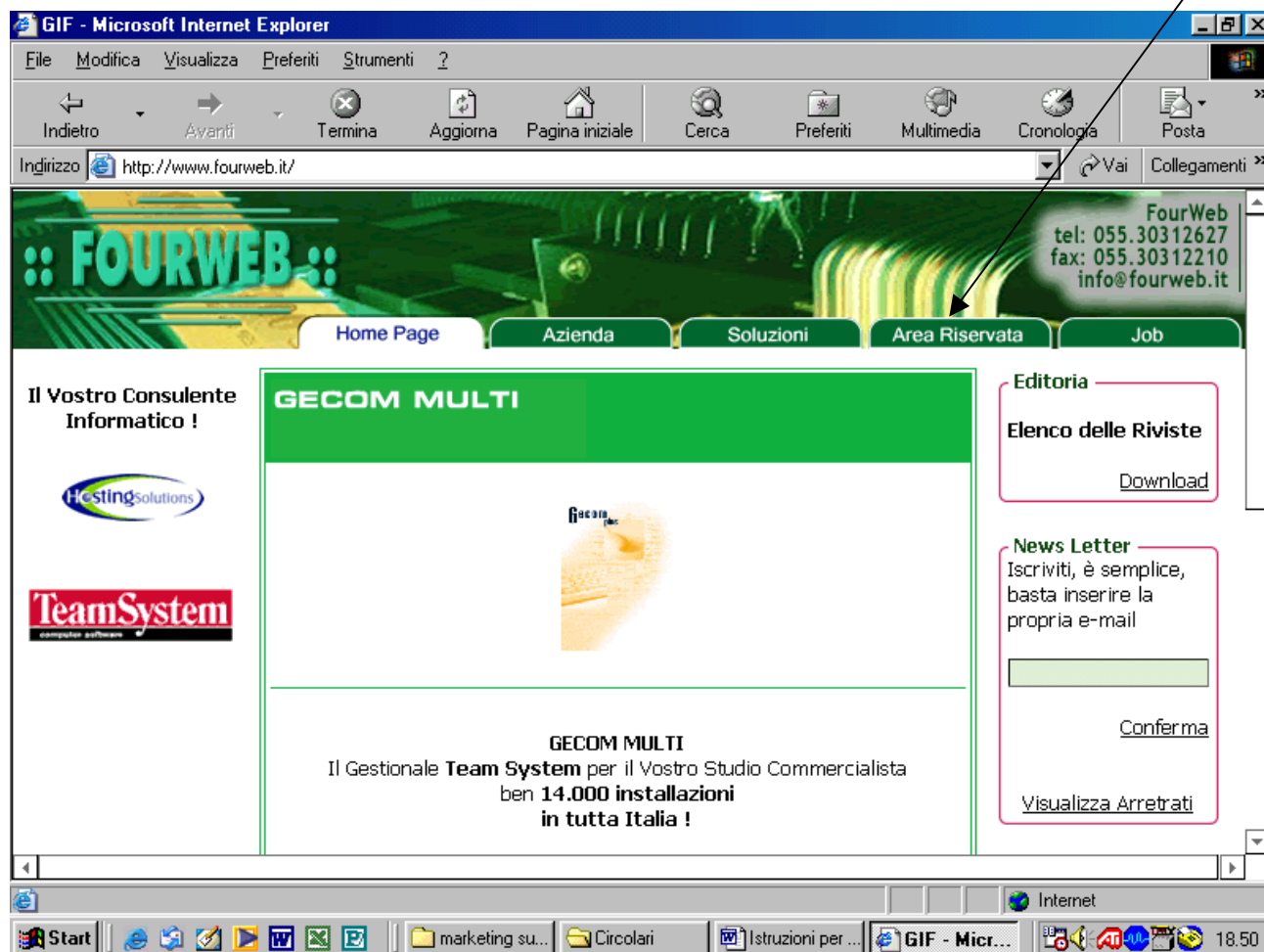
A Tutti i Clienti

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 accedete all'Area riservata cliccando sull'apposito bottone in alto a destra



FourWeb S.r.l.

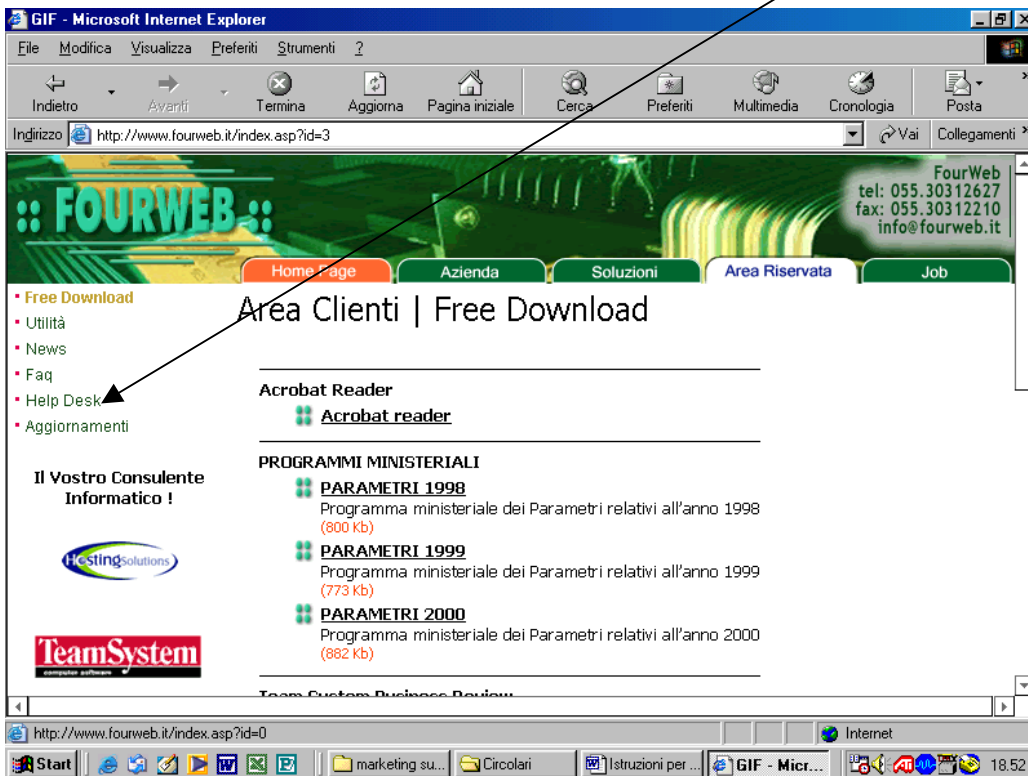
Sede Legale: Piazza Pier Vettori, 9, 50143 Firenze

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

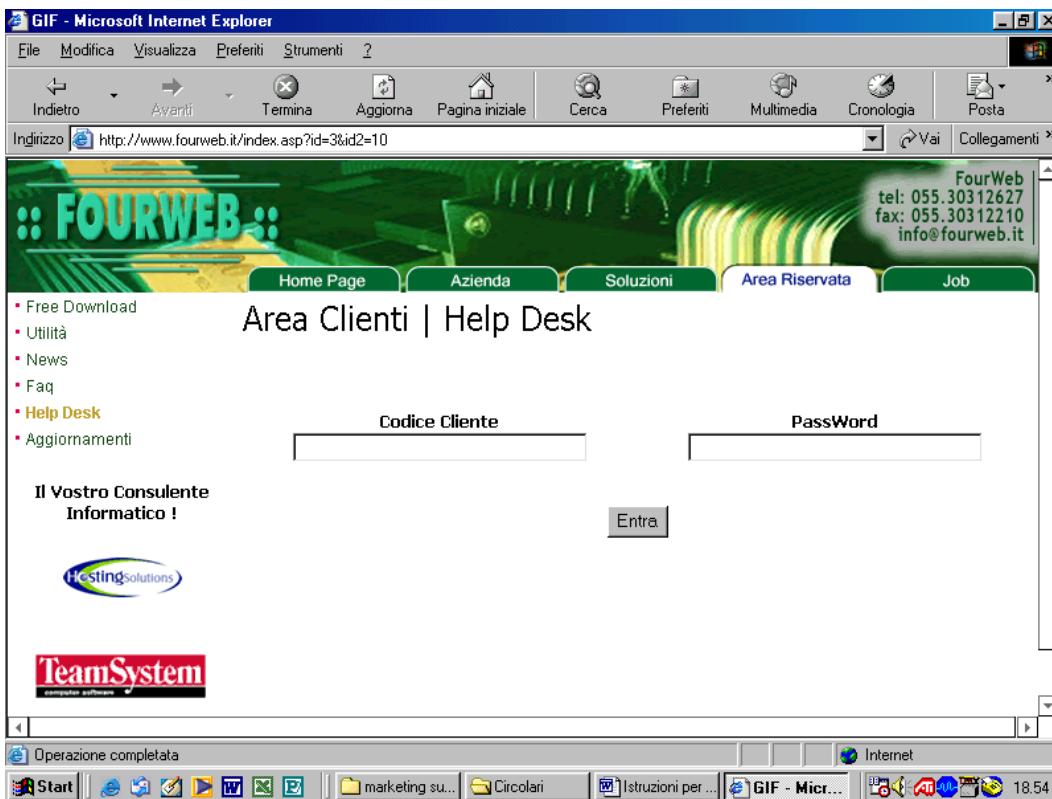
Siti Web: Sede legale <http://www.fourweb.it> - E-mail info@fourweb.it



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

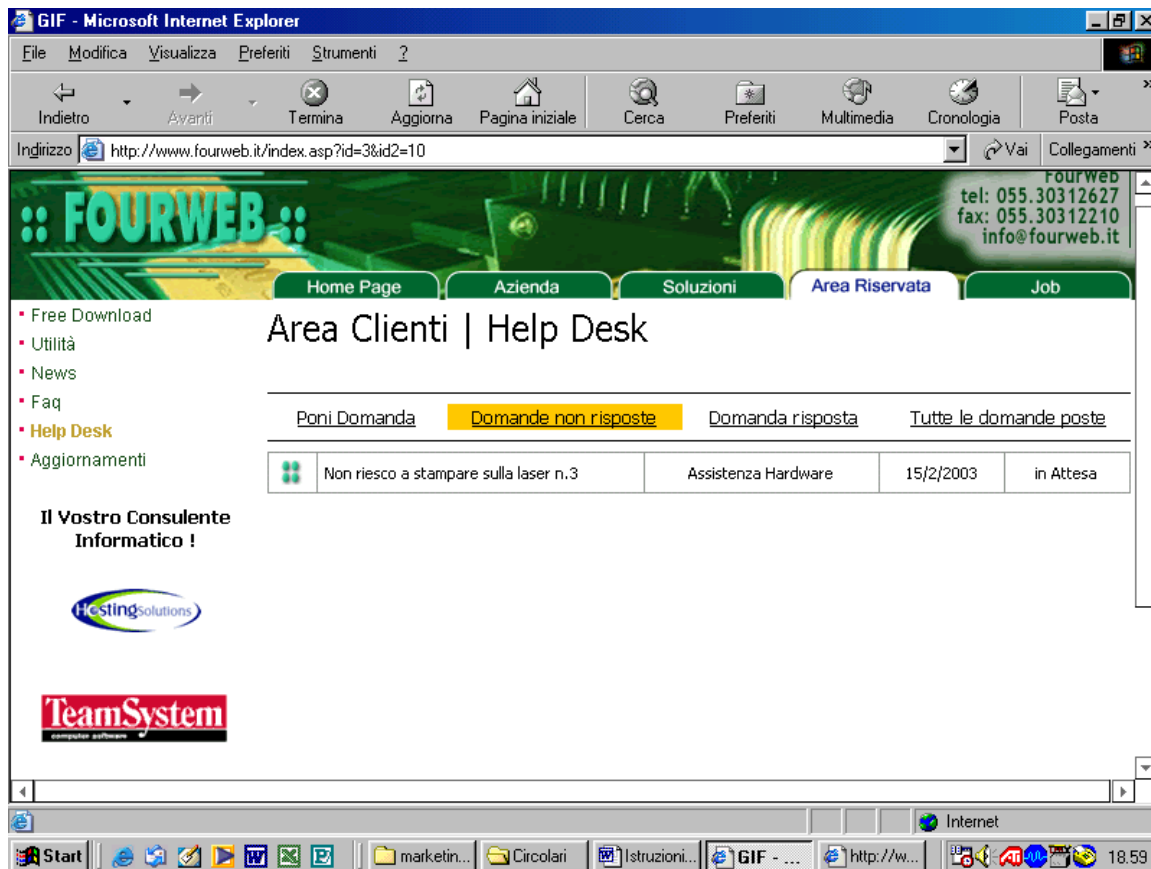


3) Per poter accedere a questa sezione, inserite la Vostra Username e Password usuali, da Voi utilizzate per accedere all'Area Aggiornamenti





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

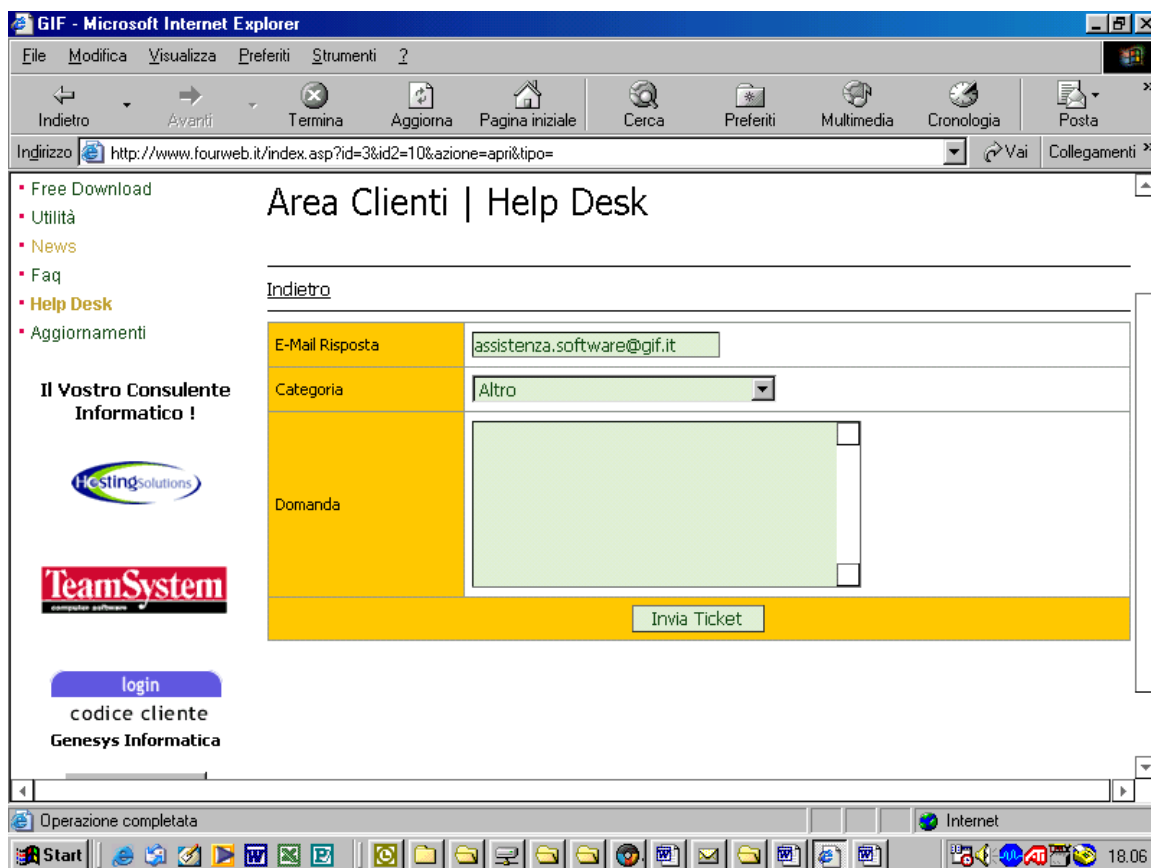


Come si pone una domanda

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