

RTPEC – Posta Elettronica Certificata

Manuale Utente – Assistenza

INDICE

	Indice	2
1	Introduzione	3
1.2	Scopo del documento e campo di applicazione	3
1.3	Glossario	3
1.4	Utilizzo dei canali di assistenza	3
2	Numero Verde	4
3	Email	5
4	Chat	6
5	Form	8
6	Website	10
6.1	Tipologia visibilità ticket	12

1 INTRODUZIONE

1.2 Scopo del documento e campo di applicazione

Il presente documento si applica al Progetto "Servizio di posta elettronica certificata ad uso delle Pubbliche Amministrazioni del territorio toscano" – Regione Toscana.

Scopo del documento è descrivere il processo di richiesta e fornitura assistenza all'Ente Regione e relativi affiliati.

1.3 Glossario

RT – Regione Toscana

PEC – Posta Elettronica Certificata

TK - Ticket

Enti – Comuni e affiliati al progetto (es. Usl o Unione dei Comuni)

Utente – Utilizzatore del servizio all'interno degli Enti

1.4 Utilizzo dei canali di Assistenza

Il servizio di Assistenza è strutturato su più livelli raggiungibili tramite diverse modalità:

NUMERO VERDE: 800400701

EMAIL: assistenza.rt@namirial.com

CHAT: Tramite accesso dalla pagina di Login della Webmail

FORM: https://assistenzapecrt.namirial.it

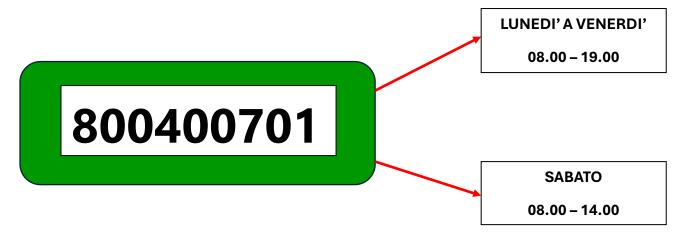
WEBSITE: https://namirial-regionetoscana.zendesk.com

2 NUMERO VERDE

Il numero verde per assistenza telefonica è stato messo a disposizione con questa reperibilità:

Dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 08.00 alle ore 19.00

II SABATO dalle 08.00 alle 14.00



L'assistenza è fornita in lingua italiana e gli operatori sono stati formati per fornire assistenza ad HOC.

Gli operatori sono istruiti ad identificare i livelli di severità dei problemi segnalati (Es. Critico/Bloccante – Alto – Medio – Basso) Sarà premura dell'assistenza segnalare al livello superiore eventuali problematiche.

3 EMAIL

L'assistenza via email è il tipo di assistenza maggiormente gestita.

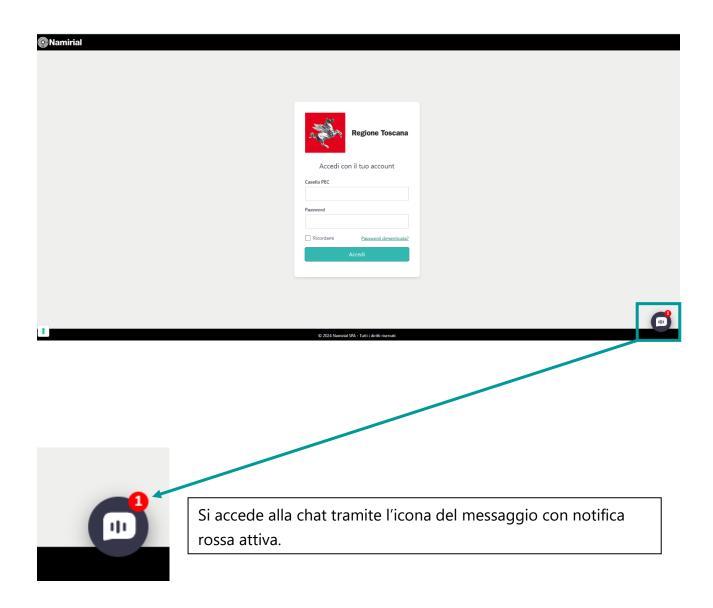
La ricerca di contatto tramite questo canale garantisce una maggiore tracciabilità a livello storico e permette di poter fornire maggiori dettagli allegando, ove possibile, anche immagini e screen shot per poter trasmettere in modo accurato la problematica riscontrata.

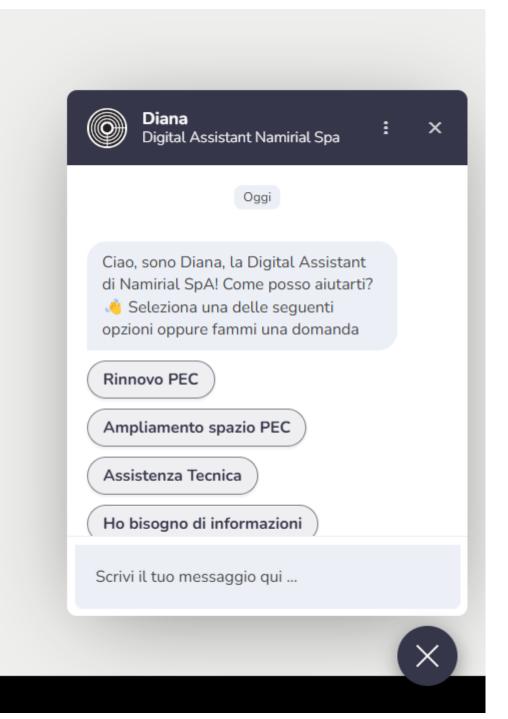
L'assistenza è fornita in italiano e gli operatori sono istruiti in modo professionale per poter identificare il problema e fornire la migliore assistenza possibile.

assistenza.rt@namirial.com

4 CHAT

La chat di assistenza è attivabile dalla pagina di LOGIN della webmail personalizzata. Ogni utente può accedervi con estrema facilità, semplicemente con un semplice clic.





La domanda o la richiesta deve essere digitata nel campo apposito di scrittura.

Le risposte sono chiare e immediate.

Qualora la problematica riscontrata fosse troppo complicata da poter essere gestita tramite questo canale, sarà lo stesso operatore a segnalarlo.

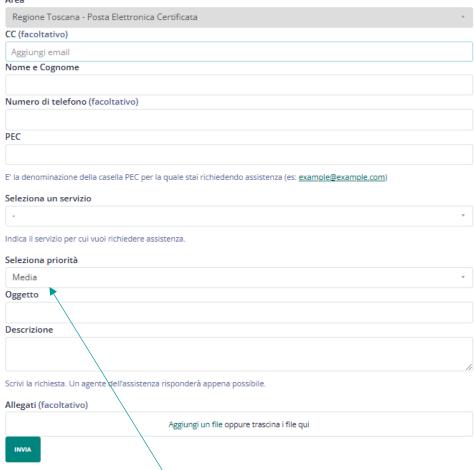
5 FORM

L'assistenza fornita in seguito a una richiesta pervenuta tramite Form online procede tramite compilazione di campi richiesti e predefiniti.

Nella barra degli indirizzi del proprio browser digitare:

https://assistenzapecrt.namirial.it

Invia una richiesta Area Regione Toscana - Posta Elettronica Certificata



Oltre alla possibilità di inserire un testo descrittivo si possono aggiungere file in allegato necessari alla compartecipazione della risoluzione del problema.

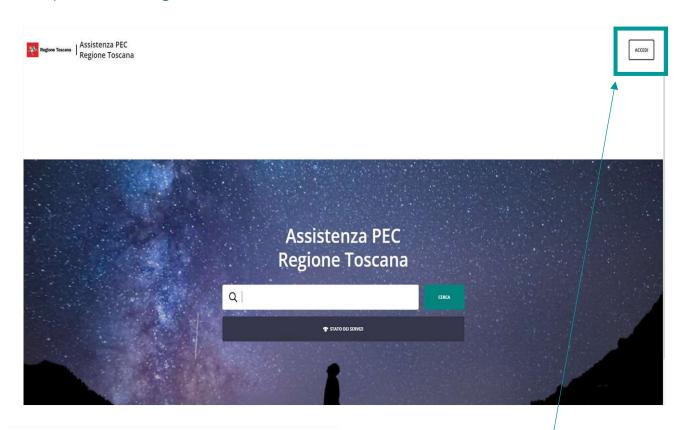
Molto importante inserire il tipo di priorità con cui si sottolinea il tipo di urgenza.

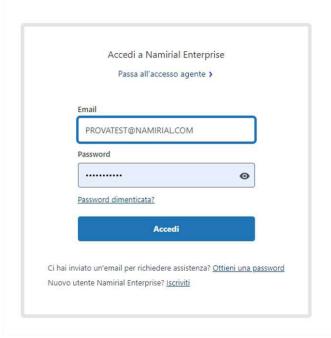
Assicurarsi di aver compilato tutti i dati richiesti e cliccare il tasto INVIA.

6 WEBSITE

Nella barra degli indirizzi del proprio browser digitare:

https://namirial-regionetoscana.zendesk.com





Una volta raggiunta questa pagina cliccare in alto a destra il tasto **ACCEDI**.

Si aprirà la finestra dove si devono inserire le credenziali email e password.

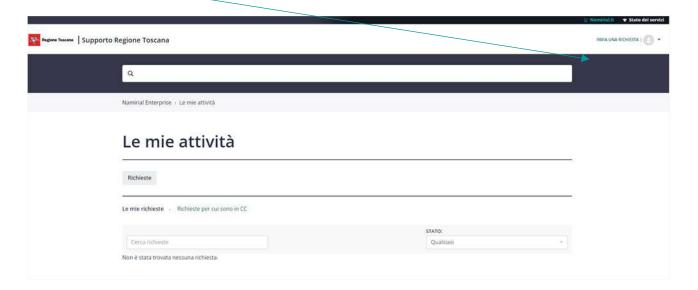
La mail è quella personale che è stata comunicata per la creazione dell'utenza in Zendesk (portale di ticketing). La password andrà resettata online se si tratta del primo accesso.

Una volta eseguito l'accesso cliccare sull'omino in alto a destra e selezionare: Le mie attività (come da immagine sottostante)



Dalla pagina raggiunta è possibile ricercare nello storico dei TK già aperti, in corso di svolgimento o già processati e chiusi.

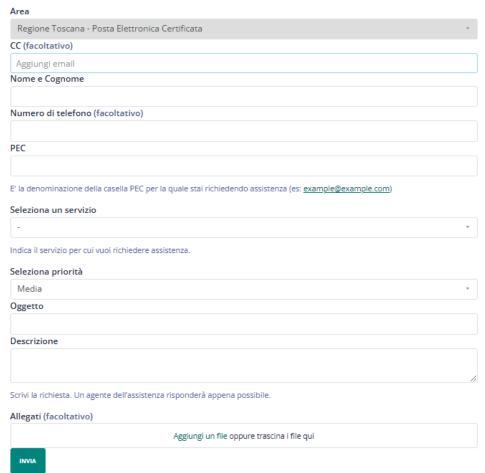
Per aprire un nuovo TK basta cliccare sulla scritta in alto a destra: INVIA UNA RICHIESTA (come da immagine)



Dall'area raggiunta sarà possibile scegliere l'area di competenza (se PEC o PKI per gli enti abilitati a entrambi i profili) e compilare tutti i dati necessari all'identificazione sia del mittente che del tipo di problema riscontrato.

Se nel processo di inserimento si dovessero saltare dei dati obbligatori, la richiesta verrebbe bloccata, e i campi necessari segnalati in rosso.

Invia una richiesta



Al termine del processo, salvare i dati cliccando sul tasto INVIA.

La richiesta aperta sarà consultabile dal Menu – Le mie attività – Richieste.

Dal Menù – Le mie attività è possibile visualizzare le proprie richieste, le richieste per cui si è in copia conoscenza e le richieste dell'intera organizzazione (Se utente Amministratore).

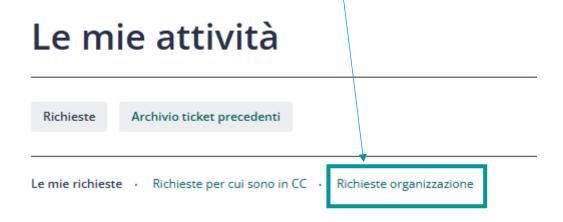
6.1 TIPOLOGIA VISIBILITA' TICKET

Le tipologie esistenti sono due:

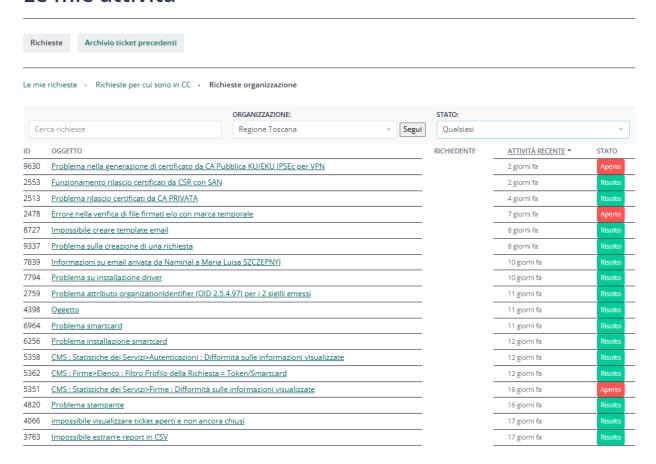
- ENTE/ORGANIZZAZIONE
- UTENTE

La tipologia Organizzazione ha piena visibilità di tutti i TK aperti da qualsiasi Utente appartenente all'Ente.

Dal Menù – Le mie attività – Richieste Organizzazione avrà accesso a tutte le richieste aperte, in corso o completate.



Le mie attività



La visualizzazione dettagliata è così strutturata:

Le mie attività



La tipologia Utente ha una visibilità ridotta con focus solo sulle proprie richieste.