

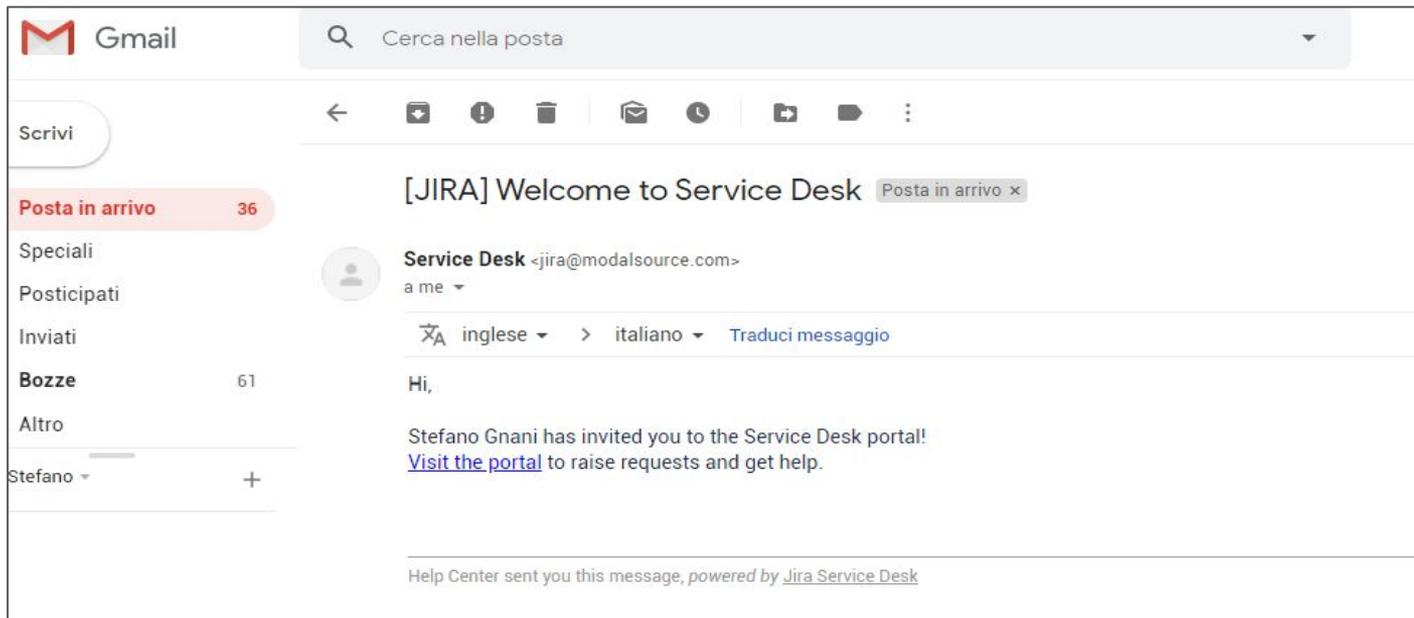
Service Desk di Nurtigo

Guida all'apertura dei ticket tramite il service desk di Nurtigo

Obiettivo della pubblicazione del portale è permettere una gestione più efficiente delle richieste andando a sostituire le e-mail indirizzate ai singoli tecnici e le telefonate dirette in ufficio

Registrazione al Service Desk

Ricevuta la mail di invito alla registrazione al service desk di Modalsource, cliccare sul link per completare la registrazione.



Registrazione al Service Desk

Inserite il vostro nome completo e una password che utilizzerete per accedere al service desk

Welcome to Service Desk!

You're almost there! Choose a password, so you can log in later.

Username

Full name

Password

Show password

[Save and continue](#)

Tipi di richieste

Accedendo al seguente link

[Supporto Nurtigo Clienti](#)

è possibile aprire richieste di diverso tipo.

Supporto applicativo o tecnico

Per ottenere un supporto di vario genere nell'utilizzo degli applicativi.

Segnala bug

Per segnalare una una problematica di funzionamento.

Miglioramento o nuova funzionalità

Per richiedere una nuova funzionalità o suggerire un miglioramento nel funzionamento

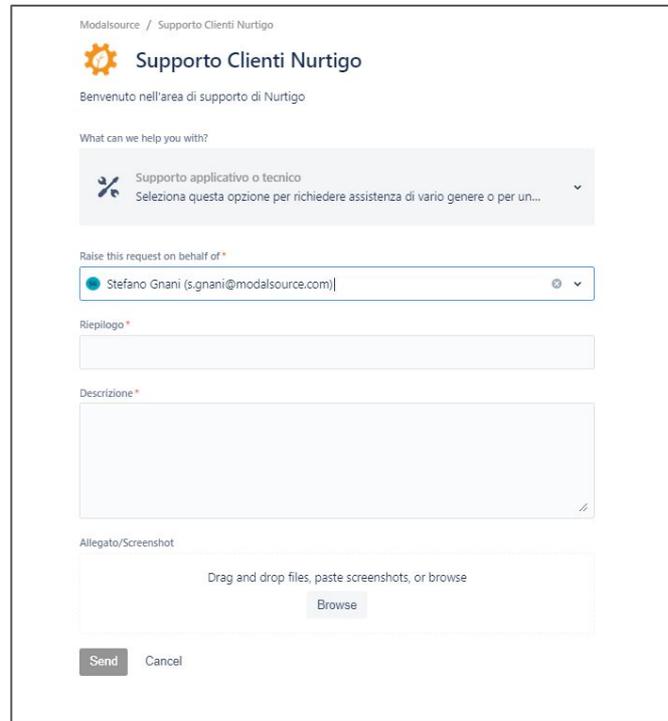


The screenshot shows the Nurtigo support portal. At the top, it says 'Modalsource / Supporto Clienti Nurtigo'. Below that is the Nurtigo logo (a gear with a lightning bolt) and the text 'Supporto Clienti Nurtigo'. A welcome message reads 'Benvenuto nell'area di supporto di Nurtigo'. The main heading is 'What can we help you with?'. There are three options listed, each with an icon and a description:

- Supporto applicativo o tecnico** (Icon: Wrench and screwdriver): Seleziona questa opzione per richiedere assistenza di vario genere o per un aiuto alla risoluzione di problemi verificatisi.
- Segnala un bug** (Icon: Bug): Descrivi il problema che hai riscontrato. Per una miglior efficacia, descrivi la problematica con tutti i dettagli possibili.
- Suggerisci un miglioramento o una nuova funzionalità** (Icon: Lightbulb): Fateci sapere la vostra idea per una nuova funzionalità.

Apertura di “Richiesta Supporto”

Cliccando ad esempio “Richiesta di supporto applicativo o tecnico” si aprirà la seguente schermata dove bisognerà inserire i dettagli della segnalazione (sommario e descrizione). Allegare un file se necessario e cliccare su “Send” per aprire il ticket.

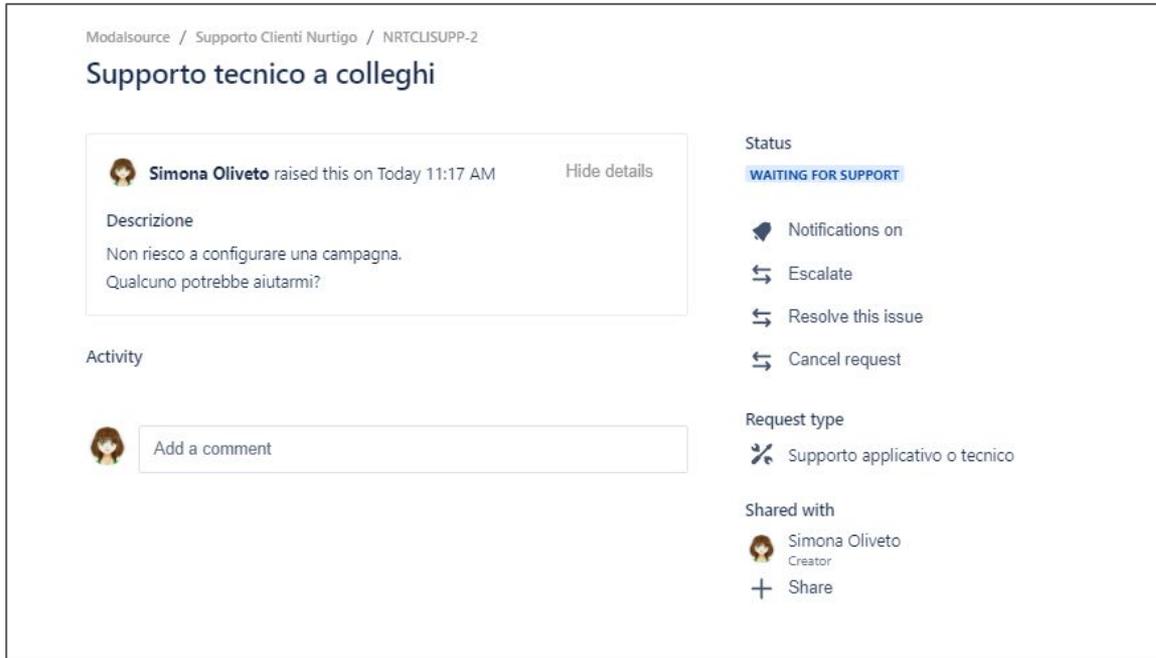


The screenshot shows the 'Supporto Clienti Nurtigo' interface. At the top, it says 'Modalsource / Supporto Clienti Nurtigo' and 'Supporto Clienti Nurtigo'. Below that, it says 'Benvenuto nell'area di supporto di Nurtigo'. A dropdown menu is open, showing 'Supporto applicativo o tecnico' as the selected option. Below the dropdown, there is a field for 'Raise this request on behalf of *' with the email 'Stefano Gnani (s.gnani@modalsource.com)'. There are two main text input fields: 'Riepilogo *' and 'Descrizione *'. At the bottom, there is an 'Allegato/Screenshot' section with a 'Browse' button and a 'Send' button.

Riepilogo della Segnalazione

Di seguito, apparirà la schermata con il resoconto del ticket appena aperto

Appena creato il ticket, si riceverà una mail con la conferma dell'apertura e la possibilità di vedere la segnalazione direttamente nel service desk



The screenshot shows a support ticket interface for Nurtigo. At the top, the breadcrumb path is "Modalsource / Supporto Clienti Nurtigo / NRTCLISUPP-2". The main heading is "Supporto tecnico a colleghi".

The ticket details section shows that **Simona Oliveto** raised this on Today 11:17 AM. There is a "Hide details" link. The description reads: "Non riesco a configurare una campagna. Qualcuno potrebbe aiutarmi?".

The activity section has a heading "Activity" and a text input field with a user icon and the placeholder text "Add a comment".

On the right side, there are several sections:

- Status:** "WAITING FOR SUPPORT" (highlighted in blue).
- Actions:** "Notifications on" (with a bell icon), "Escalate" (with a double arrow icon), "Resolve this issue" (with a double arrow icon), and "Cancel request" (with a double arrow icon).
- Request type:** "Supporto applicativo o tecnico" (with a gear icon).
- Shared with:** "Simona Oliveto" (with a user icon and "Creator" label) and a "+ Share" button.

“Segnalazione di un bug”

Cliccando invece “Segnala un bug” si aprirà la seguente schermata dove bisognerà inserire i dettagli della segnalazione (sommario, priorità e descrizione).

Selezionare il livello di urgenza:

Highest / High / Medium

Sarà possibile assegnare la priorità **Low** e **Lowest** per le richieste meno urgenti.

Descrivere la segnalazione nel dettaglio. Specificare bene il problema e non un generico “non funziona”.

Allegare eventuali immagini o screenshot.
È utile segnalare anche il browser che si utilizza.

Cliccare su “Send” per aprire il ticket.

The screenshot shows the 'Supporto Clienti Nurtigo' interface. At the top, it says 'Modalsource / Supporto Clienti Nurtigo' and 'Supporto Clienti Nurtigo'. Below that, it says 'Benvenuto nell'area di supporto di Nurtigo'. The main section is titled 'What can we help you with?' and has a dropdown menu with 'Segnala un bug' selected. Below this is a text input field for the description. There is a section for 'Raise this request on behalf of *' with a dropdown menu showing 'Simona Oliveto (s.oliveto@modalsource.com)'. Below that is a 'Riepilogo *' section with a text input field. The 'Priorità' section has a dropdown menu with 'Medium' selected. The 'Cosa si è verificato? *' section has a large text input field. At the bottom, there is a section for 'Allegato/Screenshot' with a 'Browse' button and a 'Send' button.

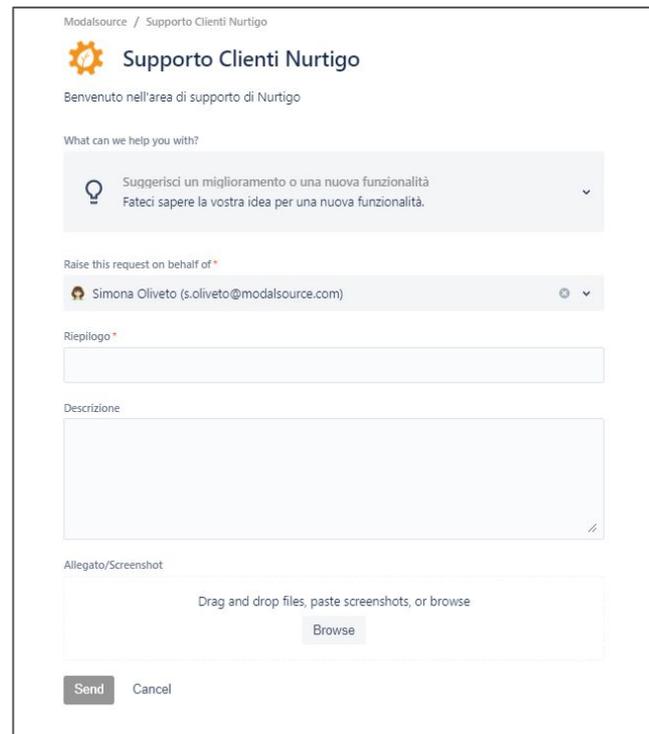
“Suggerisci un miglioramento”

Cliccando infine “Suggerisci un miglioramento” si aprirà la seguente schermata dove bisognerà inserire i dettagli della segnalazione (sommario e descrizione).

Descrivere il suggerimento di miglioramento nel dettaglio.

Allegare eventuali immagini o screenshot.

Cliccare su “Send” per aprire il ticket.



Modalsource / Supporto Clienti Nurtigo

 **Supporto Clienti Nurtigo**

Benvenuto nell'area di supporto di Nurtigo

What can we help you with?

 Suggerisci un miglioramento o una nuova funzionalità
Fateci sapere la vostra idea per una nuova funzionalità. ▾

Raise this request on behalf of *

 Simona Oliveto (s.oliveto@modalsource.com) ⌵

Riepilogo *

Descrizione

Allegato/Screenshot

Drag and drop files, paste screenshots, or browse

Browse

Send Cancel

Aggiornamenti della segnalazione

Quando la segnalazione aperta viene presa in carico un avviso apparirà con l'aggiornamento della segnalazione.

Nell'esempio è passata in stato "in progress".

Nel dettaglio della segnalazione compaiono anche le risposte dell'area tecnica di Nurtigo.

Eventualmente si può segnare come risolta una attività, o cancellare la richiesta.

Ogni modifica del task verrà notificato via mail all'utente che ha creato la segnalazione.

Modalsource / Supporto Clienti Nurtigo / NRTCLISUPP-2

Supporto tecnico a colleghi

 **Simona Oliveto** raised this on Today 11:17 AM [Hide details](#)

Descrizione
Non riesco a configurare una campagna.
Qualcuno potrebbe aiutarmi?

Activity

 **Automatic response** Today 11:51 AM
Your request status has changed to In Progress.

 **Simona Oliveto** Today 11:52 AM
quando possiamo sentirci per il supporto richiesto?



Status
IN PROGRESS

-  Notifications on
-  Resolve this issue
-  Cancel request

Request type
 Supporto applicativo o tecnico

Shared with
 Simona Oliveto
Creator
 Share

Elenco delle segnalazioni

È possibile visualizzare l'elenco delle segnalazioni aperte (per team o solo le mie).
Nell'elenco è facile vedere il tipo di task aperti, il loro stato, ed eventualmente filtrarli.

Modalsource ⋮

Requests

Request contains... Q

Open requests Created by me Any request type

Type	Reference	Summary	Status	Service project	Requester
	NRTCLISUPP-2	Supporto tecnico a colleghi	IN PROGRESS	Supporto Clienti Nurtigo	Simona Oliveto
	MDLSTSUPP-1	[JIRA]  modalsource.support@modalsource. atlassian.net is ready	WAITING FOR SUPPORT	Siti Modalsource Support	Simona Oliveto
	TDESK-5	bug di prova 555	OPEN	Test Desk	Simona Oliveto

< 1 >

Segnalazione tramite mail

E' possibile aprire una “Segnalazione Bug” inviando una e-mail con la descrizione della problematica direttamente a

nurtigo.support@modalsource.atlassian.net

verrà automaticamente aperto un ticket che seguirà il workflow descritto in questa guida.