



Inserimento richiesta Zucchetti Support

Inserimento richiesta Zucchetti Support



In questo documento è indicata la procedura per **inserire una richiesta di supporto** per l'assistenza tecnica tramite il portale **Zucchetti support**.

1. Accedere al portale zucchetti.support con le proprie credenziali.

Esempio:

A screenshot of the 'My Zucchetti' login page. The page has a blue header with the text 'My Zucchetti' and 'Credenziali di Accesso'. Below the header, there are two input fields: the first contains the email address 'bianchialice1234@gmail.com' and the second contains a masked password '.....'. To the left of the password field is a lock icon. Below the input fields, there is a link 'Password dimenticata?' and a text link 'Non riesci ad accedere? Consulta l'assistente virtuale'. To the right of these links are two buttons: a blue 'Accedi' button and a grey 'Registrati' button. At the bottom, there is a 'Languages:' section with links for 'Italiano' and 'English'. The footer contains the text '2023 Zucchetti spa | Infinity Project Zucchetti'.

2. Dopo avere effettuato l'accesso, saranno visibili tutti i programmi utilizzati dalla struttura. Cliccare sul programma per il quale si desidera aprire il ticket, ad esempio **Hotellerie > Leonardo**.

Inserimento richiesta Zucchetti Support

HOME TICKET

Catalogo servizi

Sito * SUITE HOTEL Contatto Alice Bianchi

Effettua la tua richiesta scegliendo tra i servizi disponibili

← CATALOGO > HOTELLERIE > HOTEL 4

BOOKING ENGINE Scarico Prenotazioni, Sincronizzazione	CHANNEL MANAGER BookingExpert, ericsoft, SimpleBooking, Vertical Booking
CMS Incident, Service Request	CRM Incident, Service Request
DMS Incident, Service Request	ERRORI APPLICATIVI Blocco avvio Programma, Lentezza Programma, Messaggio errore programma
EXPORT CONTABILITÀ Incident, Service Request	FATTURE Fattura Attiva, Fattura Passiva

All'interno sarà visibile l'elenco delle categorie, scegliere quella per cui si desidera aprire la richiesta di supporto, ad esempio **Front Office e Back Office > Conti > Incident**.

3. Compilare **Oggetto e Richiesta**, inserendo una descrizione dettagliata di quanto riscontrato. Per allegare eventuali documenti o screenshot utilizzare la sezione sottostante: è possibile trascinarli direttamente oppure caricarli tramite la nuvoletta a fianco.

Alla voce **Sede di consegna** è possibile scegliere la struttura specifica in caso di un multiaziendale.

Inserimento richiesta Zucchetti Support

Esempio:

The screenshot shows a web application interface for creating a support ticket. At the top, there are navigation tabs for 'HOME' and 'TICKET'. Below this is a breadcrumb trail: '← CATALOGO > HOTELLERIE > HOTEL 4 > FRONT OFFICE E BACK OFFICE > CONTI > INCIDENT'. The main section is titled 'INCIDENT' and contains several input fields: 'Sede di consegna' (empty), 'Oggetto *' (containing 'Tassa di soggiorno non calcolata nel conto'), and 'Richiesta *' (containing 'La tassa di soggiorno non viene calcolata correttamente nel conto.'). The 'Richiesta *' field has a rich text editor toolbar above it with various icons for text formatting and insertion. Below the text area is an 'Allegati' section with a dashed border and the text 'Trascina i file per allegare i documenti'. At the bottom, there are two buttons: 'INOLTRA RICHIESTA' (highlighted in blue) and 'ANNULLA' (greyed out).

4. Dopo avere compilato i dati, cliccare su **Inoltra richiesta**. Il sistema genererà automaticamente l'ID di tale richiesta.

Inserimento richiesta Zucchetti Support

Esempio:



5. Infine, all'interno della sezione **Ticket** è possibile visualizzare lo storico di tutte le richieste di supporto aperte e il relativo stato.

The screenshot shows the "Ticket" section of a web application. It features a navigation bar with "HOME" and "TICKET" tabs. Below the navigation bar, there is a search bar and a table listing tickets. The table has columns for ID, DATA, OGGETTO, TIPO, and STATO. The first row is highlighted in orange. To the right of the table, there is a sidebar with tabs for "STORICO" and "DETTAGLIO". The "DETTAGLIO" tab is active, showing details for ticket ID 10000903C, including the type "Incident", status "Nuovo", and object "Tassa di soggiorno non calcolata nel conto".

ID	DATA	OGGETTO	TIPO	STATO
10000903C	02/03/2023 16:28	Tassa di soggiorno non calcolata nel conto	Incident Hotel 4	Nuovo
10000897C	28/02/2023 15:19	Tassa di soggiorno non calcolata nel conto	Incident Hotel 4	Nuovo
10000896C	28/02/2023 11:33	Tassa di soggiorno non calcolata nel conto	Incident Hotel 4	Nuovo
10000889C	23/02/2023 09:47	Tassa di soggiorno non calcolata nel conto	Incident Hotel 4	Nuovo
10000802C	07/02/2023 16:17	Tassa di soggiorno non calcolata nel conto	Incident Hotel 4	Nuovo
10000783C	02/02/2023 10:47	Tassa di soggiorno non calcolata nel conto	Service Request Hotel 4	In lavorazione
10000727C	28/12/2022 10:54	Tassa di soggiorno non calcolata nel conto	Incident Hotel 4	In lavorazione



ZUCCHETTI



Il software che crea successo