



I ticket sul portale clienti possono essere aperti solo dai clienti con contratto attivo

Customer Portal Login Details

HelpDesk - Media Assistance <info@mediassistance.it>
a me

inglese Italiano Traduci messaggio Disattiva per inglese

vtiger CRM
The honest Open Source CRM

Dear Roby Ghido,
Thank you very much for subscribing to the vtiger CRM - annual support service.
Here is your self service portal login details:

User ID: [redacted]
Password: [redacted]

[Please click here](#)

NOTE: We suggest you to change your password after logging in first time.

Help Documentation
After logging in to vtiger Self-service Portal first time, you can access Documents tab. Following documents are available for your reference:

- Installation Manual (Windows & Linux CG)
- User & Administrator Manual
- vtiger Customer Portal - User Manual
- vtiger Outlook Plugin - User Manual
- vtiger Office Plug-in - User Manual
- vtiger Thunderbird Extension - User Manual
- vtiger Web Forms - User Manual
- vtiger Firefox Tool bar - User Manual

Knowledge Base
Periodically we update frequently asked question based on our customer experiences. You can access the latest articles from the FAQ tab.

vtiger CRM - Details
Kindly let us know your current vtiger CRM version and system specification so that we can provide you necessary guidelines to enhance your vtiger CRM system performance. Based on your system specification we alert you about the latest security & upgrade patches.
Thank you once again and wish you a wonderful experience with vtiger CRM.

Best Regards
Support Team
www.vtiger.com

Shree Narayana Complex, No 11 Sarathy Nagar, Vijaya Nagar, Velachery, Chennai - 600 042 India
Telephone No: +91 - 44 - 4202 - 1990 Toll Free No: +1 877 798 4427
Email Id: support@vtiger.com

Una volta ricevuta la mail con mittente il nostro PORTALE CLIENTI, cliccando sul link sottostante potrete accedere per visualizzare lo storico delle attività svolte presso di voi e la situazione dei vostri ticket

<https://mediassistance.eu/ticket/>

Utilizzando le credenziali in mail effettuiamo l'accesso

Inserisci le tue credenziali

E-mail: [input field]

Password: [input field]

Lingua: It Italiano

Accedi

[Hai dimenticato la password?](#)

tutti i ticket/rapporini

tutti i ticket/rapportini

Home Assistenza Clienti Documents Contratti di servizio

Benvenuto in Media Assistance srl Portal

gestione account

ultimi ticket

Recenti HelpDesk

04-11-2021 Magazzino Chiuso

Magazzino.

02/11/21 preventivi Chiuso

preventivo per

29/10/21 - sopralluogo Chiuso

sopralluogo per correzione rete WIFI

29/10/21 preventivi Chiuso

preventivo antifurto

Cosa ti piacerebbe fare?

Assistenza Clienti

Nuovo Ticket

Visualizza biglietti aperti

Documents

Carica un documento

menù rapido

Di seguito l'interfaccia di apertura di un nuova richiesta di assistenza

Home Assistenza Clienti Documents Contratti di servizio

Aggiungi Nuovo Ticket

Titolo *

Priorità * Stato *

Severity 4 - Bassa Aperto

Service Contract

Digita 3 caratteri

Descrizione

Cancel Salv

PRIORITA'

1. Severity 1 - Urgente - CHIAMATA OBBLIGATORIA

Un apparato di rete o un server fisico e virtuale, esistente in manutenzione, è fermo ed ha un impatto critico sulle operazioni aziendali. L'assistente e la committente impegneranno entrambi risorse a tempo pieno per risolvere la situazione. Apertura ticket mezzo numero telefonico indicato. La gestione di un ticket con priorità Severity 1 comporta l'addebito della tariffa riportata in tabella nel punto 8.3 senza attingere dalle ore acquistate a carnet.

2. Severity 2 - Alta

Il funzionamento di un apparato o dell'ambiente lavorativo, esistente in manutenzione, è gravemente degradato o aspetti significativi delle operazioni aziendali sono influenzati negativamente da prestazioni inaccettabili. L'assistente e la committente impegneranno entrambe risorse a tempo pieno durante l'orario di lavoro standard per risolvere la situazione. Apertura ticket mezzo portale ticket o numero telefonico indicato.

3. Severity 3 - Normale

Le prestazioni operative di un apparato o dell'ambiente, esistente in manutenzione, sono compromesse, sebbene la maggior parte delle operazioni aziendali rimanga funzionale. L'assistente e la committente sono entrambi disposti a impegnare risorse durante l'orario di lavoro standard per ripristinare il servizio a livelli soddisfacenti. Apertura ticket mezzo mail oppure portale ticket.

4. Severity 4 - Bassa

Sono necessarie informazioni sulle funzionalità, l'installazione o la configurazione del prodotto. L'impatto sull'attività aziendale dell'utente finale è minimo o nullo. L'assistente e la committente sono entrambi disposti a fornire risorse durante l'orario di lavoro standard per fornire informazioni o assistenza come richiesto. Apertura ticket mezzo mail oppure portale ticket.

Nella sezione ASSISTENZA CLIENTI e nella sezione CONTRATTI DI SERVIZIO, si visualizzano tutti i record abbinati al vostro account, per poter visualizzare tutti quelli legati invece all'azienda bisogna cliccare il filtro/pulsante TUTTI come indicato qui sotto

Assistenza Clienti

Nessun record trovato.

Accedendo al ticket c'è la possibilità di stampare autonomamente il rapportino.... quindi dall'elenco, selezionare il ticket voluto e successivamente su rapportino

Assistenza Clienti

Titolo	Assegnato A	Priorità	Stato	Descrizione	Relativi A	Soluzione	Orario	Biglietto N.
22/12/21 - Pulizia	Jeffrey Rojas	Severity 4 - Bassa	Chiuso	Pulizia e ordine magazzin...	Ufficio Media Assistance		5	TT2390
09/12/21 - Pulizia.	Jeffrey Rojas	Severity 4 - Bassa	Chiuso	Pulizia Magazzino.	Ufficio Media Assistance		2	TT2329
Reporto impianti	Jeffrey Rojas	Severity 4 - Bassa	Chiuso	Pianificazione attività d...	Ufficio Media Assistance		0	TT1652
03/12/21 - Sistemazione b...	Jeffrey Rojas	Severity 4 - Bassa	Chiuso	Sistemazione box e pulizi...	Ufficio Media Assistance		6	TT2313
ermine ins...	Jeffrey Rojas	Severity 4 - Bassa	In Attesa Risposta		Ufficio Media Assistance		0	TT1620
30/11/21 magazzino corso	Jeffrey Rojas	Severity 4 - Bassa	Chiuso	corso	Ufficio Media Assistance		3	TT2292
30/11/21 - Sistemazione	Jeffrey Rojas	Severity 4 - Bassa	Chiuso	Pulizia e sistemazione.	Ufficio Media Assistance		2	TT2289
30/11/21	Jeffrey Rojas	Severity 4 - Bassa	Chiuso		Ufficio Media Assistance		6	TT2287
26/11/2021 abitazione Pie...	Jeffrey Rojas	Severity 4 - Bassa	Chiuso	fissaggio, collegamento, ...	Ufficio Media Assistance		2	TT2283
24/11/2021 anti intrusion...	Jeffrey Rojas	Severity 4 - Bassa	Chiuso	Infiliaggio cavi	Ufficio Media Assistance		4	TT2280

Assistenza Clienti > 22/12/21 - Pulizia

Assegnato a	Jeffrey Rojas
Biglietto n.	TT2390
Descrizione	Pulizia e ordine magazzino.
Orario	5
Priorità	Severity 4 - Bassa
Relativi a	Ufficio Media Assistance
Soluzione	
Stato	Chiuso

Media Assistance creato 2021-12-23 16:38:24

Assegnato a	Roberto Ghidotti
Biglietto n.	TT2497
Descrizione	caxdcas
Orario	0
Priorità	Severity 4 - Bassa
Relativi a	Ufficio Media Assistance
Soluzione	
Stato	Aperto

Aggiornamenti

Commenti

Documents



Aggiornamenti

Commenti

Documents

Aggiungi un commento...

Area per aggiungere dei commenti

Invia

more...

Aggiornamenti

Commenti

Documents

Aggiungi un commento...

Invia

more...

Cliccando su More Appaiono i vari commenti al ticket

Aggiornamenti

Commenti

Documents

Aggiungi un commento...

Invia

Roberto Ghidotti 2022-01-20 12:43:03
provo il commento perchè forse non funziona

Nessun altro commento