

# Portale Supporto Help Desk

Come aprire e gestire  
le richieste di assistenza e di servizi



Benvenuto sul Portale Supporto Help Desk Prodotti Gianni.

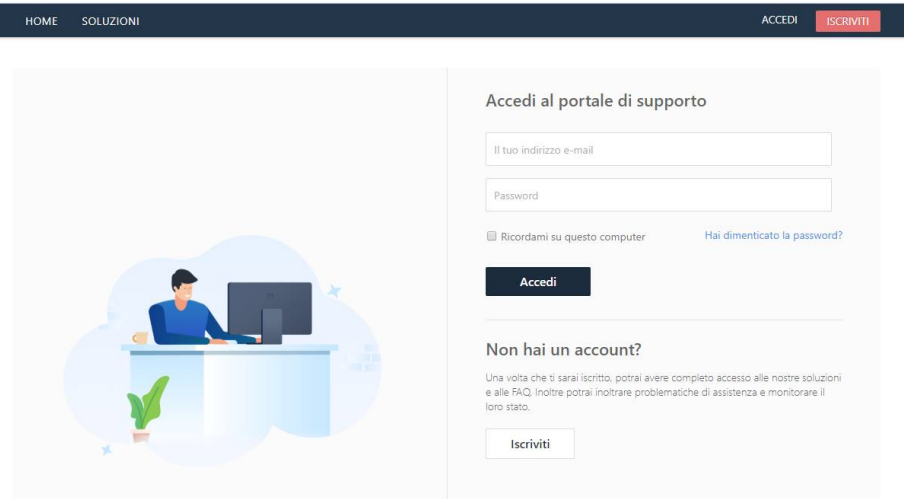
Tramite portale è possibile gestire e monitorare lo stato di:

- Richieste di supporto Regolatorio
- Diffornità merce consegnata
- Richieste di assistenza reparto “Prodotti per Ricerca Laboratorio”

## Accesso al Portale

Questo è il link di accesso al portale: <http://support.prodottigianni.com/support/login>

 Support



HOME SOLUZIONI ACCEDI ISCRIVITI

Accedi al portale di supporto

Il tuo indirizzo e-mail

Password

Ricordami su questo computer [Hai dimenticato la password?](#)

Accedi

Non hai un account?

Una volta che ti sarai iscritto, potrai avere completo accesso alle nostre soluzioni e alle FAQ. Inoltre potrai inoltrare problematiche di assistenza e monitorare il loro stato.

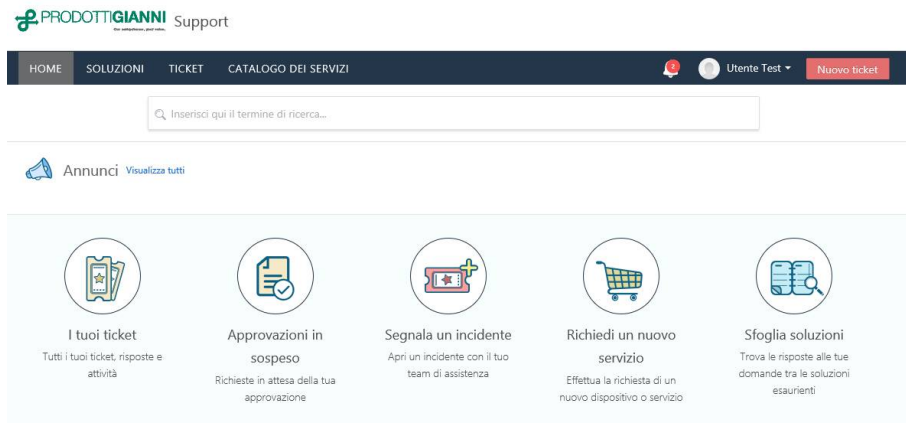
Iscriviti

Per la registrazione cliccare il pulsante “Iscriviti” e compilare il modulo. Riceverà la mail di attivazione all’indirizzo indicato nel modulo, cliccare il link di attivazione per verificare l’indirizzo e scegliere la password di accesso.

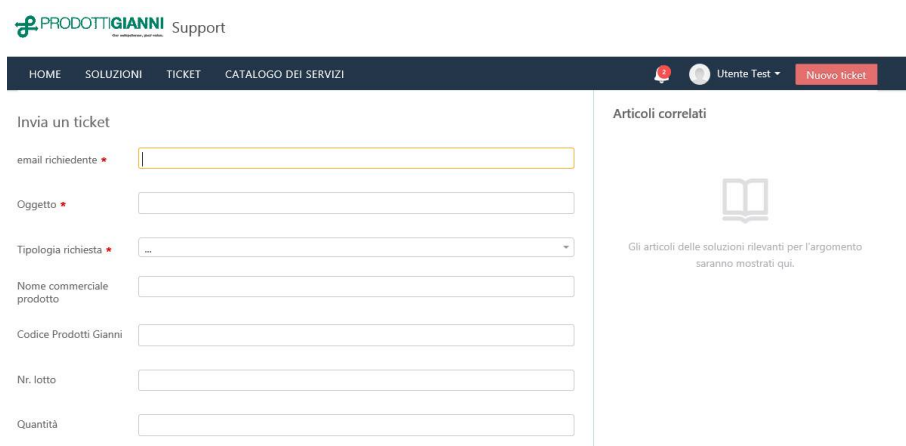
Da questo momento il suo utente è verificato e potrà accedere direttamente dal link sopra indicato.

**Nota:** se dovesse dimenticare la password, clicchi ‘**Hai dimenticato la password?**’ e riceverà una mail per il reset al suo indirizzo.

# Inserimento ticket



Dalla homepage cliccare il pulsante **“Nuovo ticket”**, si aprirà il modulo con il campo email precompilato.



Per richieste Regulatorio è possibile utilizzare un singolo modulo per più referenze, purché la richiesta sia omogenea.

Per segnalazioni di Difformità e richieste assistenza reparto "Prodotti per Ricerca Laboratorio" utilizzare un singolo modulo per segnalazione.

## Come si compila?

**Oggetto:** inserire una sintetica descrizione della richiesta

**Tipologia richiesta:** selezionare dal menu a tendina

**Nome commerciale prodotto e Codice Prodotti Gianni:** indicare il prodotto a cui si riferisce la richiesta

**Nr. Lotto:** obbligatorio in caso di Complaint

**Quantità:** quantità coinvolta

**Nr. Ddt e/o Fattura:** obbligatorio in caso di Complaint

**Descrizione estesa:** descrizione dettagliata della richiesta.

Eventuali documenti e/o evidenze possono essere inseriti tramite il pulsante "Allega un file".

## Tracking dei Tickets

Cliccando il pulsante **Ticket** sulla barra del menu, oppure il pulsante **I tuoi ticket**, si apre la lista dei ticket inseriti. Per default sono filtrati solo i ticket Aperti o In sospeso, ma è possibile modificare il filtro per visualizzare anche i ticket risolti, oppure rimuovere il filtro e visualizzarli tutti.

The screenshot shows the 'PRODOTTI GIANNI Support' interface. At the top, there is a navigation bar with 'HOME', 'SOLUZIONI', 'TICKET', and 'CATALOGO DEI SERVIZI'. On the right, there is a user profile 'Utente Test' and a 'Nuovo ticket' button. Below the navigation bar is a search bar with the placeholder text 'Inserisci qui il termine di ricerca...'. Underneath the search bar, there are filters for 'Tutti i ticket' and 'Ordina per Data creazione'. The main content area displays two tickets:

- esempio ticket chiuso #INC-585  
Creato in data Gio, 6 Giu at 11:05 AM Agente: Supply Chain  
Status: QUESTO TICKET È STATO CHIUSO
- esempio ticket in corso #INC-584  
Creato in data Gio, 6 Giu at 11:05 AM Agente: Regulatory  
Status: ELABORAZIONE IN CORSO

Cliccando su un ticket vengono mostrate le informazioni di dettaglio e qualsiasi conversazione legata al ticket.

Nella vista dei dettagli è possibile postare commenti e chiudere il ticket se ritenuto risolto, premendo il pulsante **Contrassegna ticket come chiuso**.

**Nota:** è preferibile non inserire commenti nei ticket risolti poiché il sistema li riaprirebbe automaticamente, risponda alla mail o inserisca un commento dal portale solo se ritiene che la risposta ricevuta non sia esaustiva.

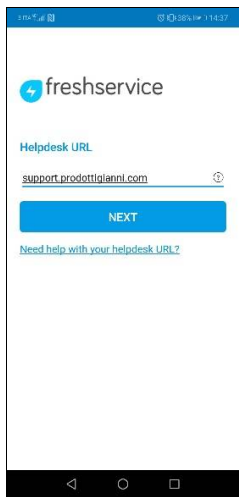
## App Android e iOS

E' possibile accedere con il proprio account anche da smartphone e tablet grazie alle app dedicate.

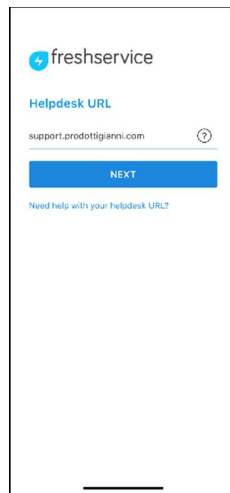
Android: da Google Play scaricare l'app Freshservice  
(URL <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.freshservice.helpdesk>)

iOS: da App Store scaricare l'app Freshservice  
(URL <https://itunes.apple.com/it/app/freshservice/id891265220?mt=8>)

Per accedere indicare nel campo Helpdesk URL il nome del portale: support.prodottigianni.com



Android



iOS

Per l'accesso utilizzare le credenziali registrate sul portale.