

GUIDA OPERATIVA

Aprire le chiamate via Web

Versione: 10

Versya S.p.A.

Società a socio unico
CF e P.IVA: 00933620049
R.E.A. CN - 121307
Capitale Sociale: 150.000 euro i.v.

Sede Legale ed Amministrativa
Via della Magnina, 1
12100 - Cuneo CN
Tel: 0171-415.111

Sedi Operative:
Cuneo (CN)
Torino (TO)
Savigliano (CN)

Carpi (MO)
Verona (VR)
Genova (GE)

www.versya.it
PEC:
versya@legalmail.it



PREREQUISITI:

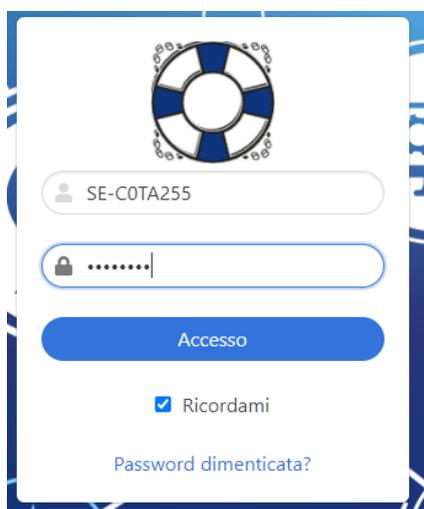
Disporre delle credenziali precedentemente inviate via mail. (È possibile richiedere le credenziali inviando una mail all'indirizzo assistenza.OA@versya.it dal vostro indirizzo di posta di riferimento).

ACCEDERE AL PORTALE

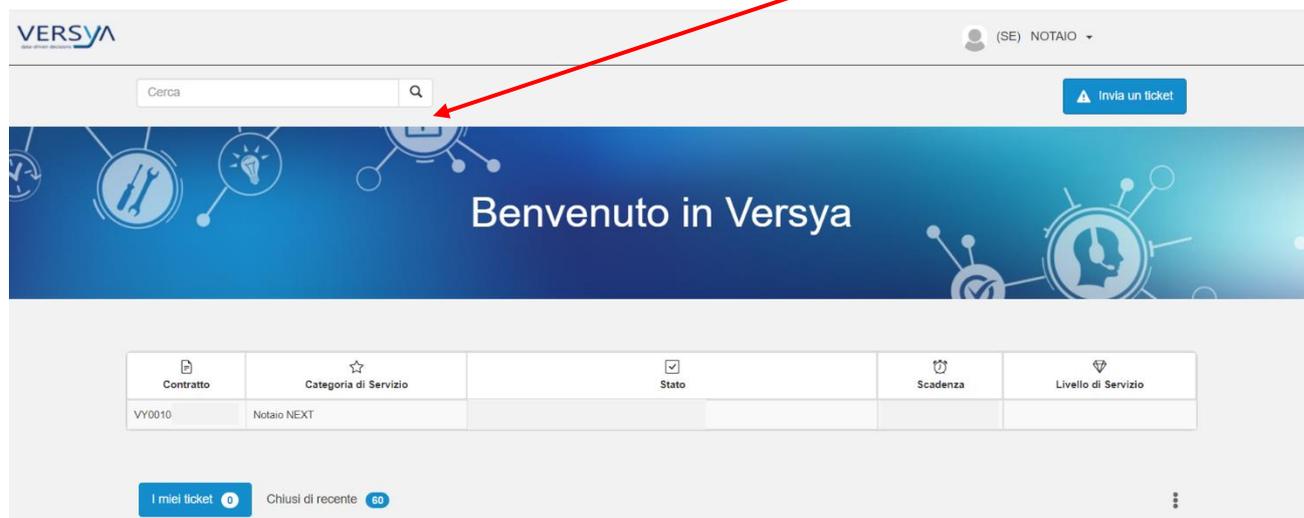
1. Accedere al sito <https://support.versya.it/Login.jsp>
2. Inserire:
 - **Nome Utente:** inviato via mail
 - **Password:** inviata via mail, **si consiglia di variarla al primo accesso**

quindi cliccare sul pulsante **“Accesso”**. È possibile salvare le credenziali inserendo il flag sulla casella **“Ricordami”**.

In caso di smarrimento della password, cliccare su Password dimenticata e procedere come da indicazioni.



Nella schermata iniziale è presente l'indicazione dello studio, la funzionalità di **ricerca** (che permette una ricerca full text in tutti i ticket) e l'elenco dei ticket suddivisi in **“I miei ticket”** (ticket ancora aperti) e **“Chiusi di recente”** con il rispettivo indicatore numerico.

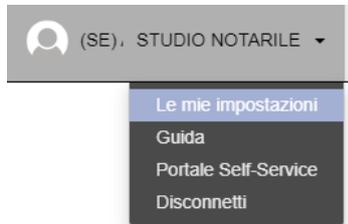


Contratto	Categoria di Servizio	Stato	Scadenza	Livello di Servizio
VY0010	Notaio NEXT			

MODIFICARE PASSWORD D'ACCESSO

Si consiglia di modificare la password al primo accesso

Dalla schermata iniziale cliccare sull'indicazione dello studio, quindi dal menu a tendina scegliere "le mie impostazioni".



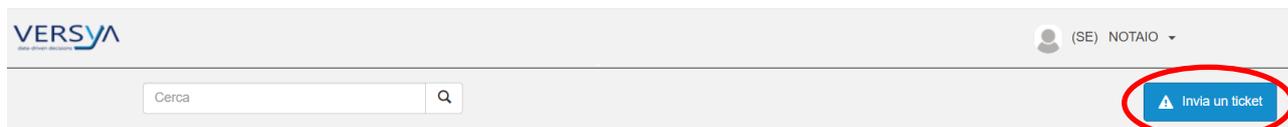
Nel campo Password e Conferma password inserire la nuova password quindi confermare cliccando sul pulsante Invia presente in basso a destra.

Nome:	<input type="text" value="STUDIO NOTARILE"/>
Cognome:	<input type="text"/>
Nome visualizzato:	<input type="text"/>
Password:	<input type="password"/>
Conferma password:	<input type="password"/>
E-mail:	<input type="text"/>
Indirizzo e-mail secondario:	<input type="text"/>
Telefono:	<input type="text"/>
SMS:	<input type="text"/>
First Day of Week:	<input type="text" value="Lunedì"/>

[Annulla](#)

APRIRE UNA CHIAMATA

Dalla pagina iniziale cliccare su Invia un ticket presente nella zona di destra, quindi compilare i campi obbligatori contrassegnati da un asterisco.



Di seguito analizziamo alcuni campi da compilare:

La Tua Email

Inserire il proprio indirizzo Email.

Categoria

La sezione Categoria è composta da due livelli scegliere dal menu a tendina le opzioni più appropriate per la vostra problematica. Nella seguente tabella sono riportate le possibili opzioni, sulla base dei contratti attivi:

Problematica	Categoria	Categoria di 3° livello
Chiamate relative a Suite Notaro e sue funzionalità	Notaio NEXT Suite Notaro Suite Avvocato Elite	Selezionare la categoria più adatta
Chiamate per problemi relativi al proprio sito internet	Notaio My web	Notaio My web
Chiamate per problemi sistemistici server	Assistenza Sistemistica	Selezionare la categoria più adatta
Chiamate per problemi hardware dei pc e relative periferiche	Assistenza Hardware	Selezionare la categoria più adatta

Titolo e Descrizione

Dettagliare il motivo della chiamata e una breve descrizione di quanto riscontrato.

Allegato

In via facoltativa si possono allegare documenti, stampe e/o schermate che agevolano la risoluzione del problema. È anche possibile allegare utilizzando la modalità drag and drop (trascinamento).

Note

Cliccare sul pulsante “**Aggiungi una nota**”, indicare il **nominativo della persona** che ha effettuato la chiamata ed eventualmente il **numero telefonico** sul quale desidera essere richiamata quindi cliccare sul pulsante **Aggiungi**.

ATTENZIONE: non è possibile scrivere direttamente nel campo Note.

Al termine della compilazione cliccare sul pulsante “**Invia**” quindi comparirà il messaggio di ringraziamento e il numero di Ticket creato. Il ticket appena creato è visibile nella schermata iniziale nella sezione “I miei ticket”.

VISUALIZZARE LE VECCHIE RICHIESTE DI ASSISTENZA

Dalla pagina iniziale è possibile visualizzare i propri Ticket. Facendo doppio clic su un ticket aperto è possibile visualizzare alcune informazioni, aggiungere uno o più allegati, aggiungere una nota o chiudere il ticket cliccando sul pulsante Chiudi Ticket.

Ticket #440838: test aec
A&C Servizi > Suite Notaro > Aggiornamenti

Aggiungi nota Chiudi Ticket

Descrizione

test

Informazioni ticket

Stato	Assegnata a
Nuovo	
Priorità	Ora richiesta
Severity Code 4	28-12-2020 18:46:21
Timer Terze Parti	
00:00	

Allegati

Seleziona allegati o trascinare i file qui

Per effettuare la disconnessione dal portale cliccare sull'indicazione dello studio quindi dal menu a tendina scegliere "disconnetti". Se si vuole evitare di digitare nuovamente le credenziali si può chiudere la pagina web senza disconnettersi.

AVVERTENZE su questa documentazione:

Questa guida operativa è stata scaricata via web all'indirizzo:

https://www.versya.it/file_upload/legal/Manuale_ChiamateWeb.pdf

Si consiglia di ritornare periodicamente al suddetto indirizzo al fine di scaricare le versioni aggiornate di questa documentazione.