



## **Manuale Gestione Ticket Assistenza**

**Manuale Operativo Cliente**

*Rev. del 16/06/2025*

## OBIETTIVO GESTIONE ASSISTENZA EFFICIENTE

La **Gestione Ticket di HELINEXT** consente di formulare richieste di assistenza, segnalazioni di anomalie e richieste di migliorie relativamente ai prodotti e servizi oggetto di assistenza e manutenzione contrattualizzati dal cliente, garantendone tracciabilità e rispetto dei livelli di servizio.

Anche nei casi di richiesta di assistenza pervenuta via telefono, mail, cellulare, sms o qualsiasi altro canale di comunicazione, il nostro personale potrà procedere all'erogazione di assistenza solo dopo aver caricato il relativo Ticket per conto del cliente richiedente, tutto ciò al fine di tracciare richieste e soluzioni e livelli di servizio erogati.

Saranno quindi privilegiate sempre le richieste caricate sulla gestione Ticket direttamente dai clienti.

Si ricordano sinteticamente qui di seguito le condizioni contrattuali standard di erogazione assistenza e livelli di servizio.

I servizi di manutenzione ed assistenza oggetto di specifici contratti sono erogati da **HELINEXT** durante il normale orario di lavoro dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30.

A fronte di richieste assistenza pervenute attraverso la gestione Ticket i Consulenti Helinext erogheranno assistenza in una delle seguenti modalità ritenuta più opportuna a fronte della segnalazione ricevuta:

### **Servizio Assistenza Telefonica (S.A.T.) – Help Desk First Level**

Il Consulente risponde al Ticket direttamente nella gestione Ticket in modalità scritta o fornisce assistenza telefonica diretta e quindi risponde al Ticket in modalità scritta. Tale Servizio consiste nell'erogazione di Ticket di assistenza telefonica della durata massima di 15 minuti per Ticket con:

- Fornitura di informazioni verbali sui problemi denunciati dall'utente;
- Soluzione di piccoli problemi operativi;
- Analisi dei problemi denunciati dall'utente per consentire un successivo intervento risolutore attraverso Teleassistenza o l'Assistenza Diretta, che il Consulente, a suo insindacabile giudizio, dovesse ritenere necessario.

### **Servizio di Tele Assistenza (S.T.A.) – Help Desk Second Level**

Il Consulente presterà la propria opera intervenendo attraverso la connettività internet su strutture di Virtual Private Network (VPN) appositamente create o su piattaforme software di monitoraggio e teleassistenza software presso l'utente direttamente dalla propria sede.

Tale Servizio si esplicherà nell'erogazione di Ticket di Teleassistenza della durata massima di 15 minuti per Ticket con:

- Intervento su files e Database (archivi, software eseguibili, ecc.) collegando un terminale direttamente al sistema dell'utente simulando così la presenza in loco del personale addetto all'assistenza.
- Simulazione operativa della procedura prendendo possesso della postazione utente e seguendo al telefono l'istruzione operativa dello stesso.
- Modifiche a report e datamining
- Rilascio di aggiornamenti software (in alcuni casi ove questi non comportino modifiche strutturali)

### **HELINEXT S.R.L.**

**Sede**  
via Giacomo Matteotti 3  
30038 Spinea (VE)  
Tel. +39 041 5084911

P.I. e C.F. 04820850271  
Reg. Imprese di Venezia  
N. 04820850271

REA: VE - 453983  
Codice Univoco: A4707H7  
Cap. Soc. 60.000 i.v.

[info@helinext.it](mailto:info@helinext.it)  
[helinext@elinetpec.it](mailto:helinext@elinetpec.it)  
[www.helinext.it](http://www.helinext.it)

In caso di durata superiore ai 15 minuti dell'intervento di assistenza da remoto si ritiene che l'attività consista in attività consulenziale o formativa e quindi sarà oggetto di rapporto di intervento con relativo successivo addebito a consuntivo orario o comunque secondo le condizioni contrattuali stabilite.

**Servizio Assistenza Diretta (S.A.D.) – Consulenza Applicativa**

Il Consulente fornisce assistenza diretta presso gli uffici del Cliente o presso la propria sede attraverso il servizio di Tele Assistenza alle condizioni economiche stabilite contrattualmente.

Tale Servizio si esplicherà nell'erogazione di Ticket di Intervento in Teleassistenza della durata minima di 1 ora-uomo o in Sessioni di Intervento diretto dei nostri consulenti presso le sedi del Cliente della durata minima di 4 ore per sessione con:

- consulenza applicativa necessaria per l'avviamento, l'analisi, la personalizzazione e/o l'implementazione dei software, nonché per l'eventuale addestramento e formazione del personale del Cliente incaricato per il loro uso;
- intervento presso il Cliente per la risoluzione di ogni problema software che richiedesse ad insindacabile giudizio del Fornitore l'intervento fisico dell'Assistente o Consulente applicativo;
- intervento presso il Cliente per l'aggiornamento e versionamento software nell'impianto cliente;
- consulenza di analisi e progettazione nuovi moduli e procedure software;
- addestramento ed istruzione sulle procedure presso la sede del Cliente;
- eventuali ulteriori attività di consulenza applicativa o di gestione sistemi informativi e gestione aziendale.

Il costo di ciascuna ora e relative spese di viaggio verranno fatturati sulla base delle tariffe in vigore al momento dell'intervento in ordini pacchettizzati o contratti sottoscritti ed in loro assenza comunque in vigore nei listini di HELINEXT a consuntivo.

È previsto che l'intervento possa essere effettuato presso la sede di HELINEXT, a insindacabile giudizio del personale tecnico di HELINEXT.

**HELINEXT S.R.L.**

**Sede**  
via Giacomo Matteotti 3  
30038 Spinea (VE)  
Tel. +39 041 5084911

P.I. e C.F. 04820850271  
Reg. Imprese di Venezia  
N. 04820850271

REA: VE - 453983  
Codice Univoco: A4707H7  
Cap. Soc. 60.000 i.v.

[info@helinext.it](mailto:info@helinext.it)  
[helinext@elinetpec.it](mailto:helinext@elinetpec.it)  
[www.helinext.it](http://www.helinext.it)

**Livelli di Servizio:**

SLA SERVIZI ASSISTENZA DA REMOTO	TEMPISTICA DI INTERVENTO
Priorità Alta: Problema Bloccante	Presa in carico entro 2 ore lavorative dalla segnalazione con attività continua fino alla risoluzione del problema
Priorità Media: Problema grave ma non bloccante	Presa in carico entro 4 ore lavorative dalla segnalazione con attività continua fino alla risoluzione del problema a meno di pianificazione diversa concordata
Priorità Bassa: Problema non grave e non bloccante	Presa in carico entro 16 ore lavorative dalla segnalazione con attività pianificata e attività continua fino alla risoluzione del problema da data di pianificazione a meno di accordi diversi

È prevista la possibilità di richiedere intervento on site con massima urgenza, nel qual caso il cliente deve esplicitamente farne richiesta in forma scritta con relativo Ticket o contattando il responsabile commerciale di riferimento.

Gli interventi richiesti con massima urgenza verranno erogati entro le 8 ore lavorative dalla richiesta e avranno l'addebito del "diritto di chiamata di urgenza" come definito nel listino di HELINEXT.

In caso di interventi all'infuori del normale orario di lavoro dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30, verrà applicata una maggiorazione alla tariffa oraria di intervento del 50 %. Nel caso di interventi richiesti e pianificati al sabato e alla domenica verrà applicata una maggiorazione alla tariffa oraria del 100%.

**HELINEXT S.R.L.**

**Sede**  
via Giacomo Matteotti 3  
30038 Spinea (VE)  
Tel. +39 041 5084911

P.I. e C.F. 04820850271  
Reg. Imprese di Venezia  
N. 04820850271

REA: VE - 453983  
Codice Univoco: A4707H7  
Cap. Soc. 60.000 i.v.

[info@helinext.it](mailto:info@helinext.it)  
[helinext@elinetpec.it](mailto:helinext@elinetpec.it)  
[www.helinext.it](http://www.helinext.it)

## Cenni preliminari

L'accesso al modulo Gestione Ticket avviene tramite **login** e **password** specifiche per l'accesso clienti al CRM di HELINEXT S.r.l. dal seguente link <https://www.helinext.it/assistenza>, ovvero la pagina del nostro sito dedicata all'Assistenza e Teleassistenza.

Per aprire un Ticket è necessario inserire:

- **Oggetto** - obbligatorio
- **Azienda** - impostata automaticamente
- **Priorità** - da selezionare con menù a tendina
- **Numero Progressivo** - incrementato automaticamente
- **Ambito** - ovvero il Prodotto, per cui si richiede consulenza/assistenza – HYPERGEST, ARXIVAR, SUITECRM, X-CROSS, QlickSense, Sistemi, Web e Servizi GDPR e Cybersecurity.  
Per ognuno di questi **Ambiti** c'è la possibilità - dove previsto - di specificare ulteriormente l'**Argomento** di interesse.

Vedi **Allegato A** con l'elenco degli **Ambiti** e dei relativi **Argomenti**.

- **Nota** - una descrizione dettagliata del problema
- **3 Immagini** - Screenshot o altro che possano aiutare il Consulente
- **1 file** - upload dall'hard disk dell'utente, formati supportati: .doc, .docx, .xls, .xlsx, .csv, .zip, .pdf, .png, .jpg.

Il Consulente incaricato per competenza, ricevuto il Ticket, farà le opportune verifiche e, trovata la soluzione, inserirà una **Risposta al Ticket** che verrà notificata all'indirizzo e-mail indicato in fase di inserimento del primo Ticket.

Accedendo al modulo Gestione Ticket potrete monitorare in ogni momento lo stato di avanzamento del Ticket.

Se la Risposta ricevuta sarà risolutiva, sarà possibile precedere con la chiusura del Ticket.

In caso contrario si potrà proseguire nel processo risolutivo inserendo ulteriori messaggi fino all'esito positivo.

### HELINEXT S.R.L.

**Sede**  
via Giacomo Matteotti 3  
30038 Spinea (VE)  
Tel. +39 041 5084911

P.I. e C.F. 04820850271  
Reg. Imprese di Venezia  
N. 04820850271

REA: VE - 453983  
Codice Univoco: A4707H7  
Cap. Soc. 60.000 i.v.

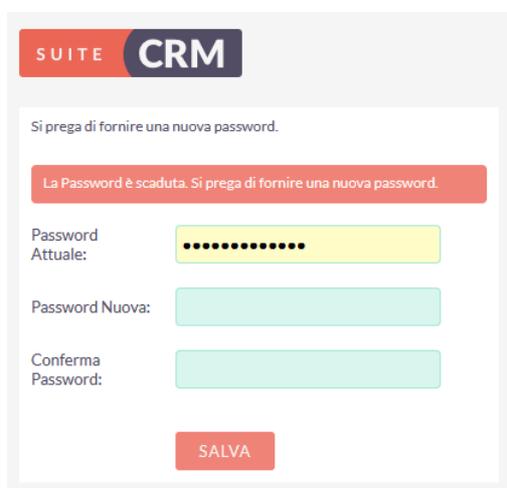
[info@helinext.it](mailto:info@helinext.it)  
[helinext@elinetpec.it](mailto:helinext@elinetpec.it)  
[www.helinext.it](http://www.helinext.it)

## Primo Accesso alla Gestione Ticket

Per il primo accesso alla Gestione Ticket:

- Accedere al seguente link <https://hypercrm.helinext.it> (raggiungibile anche dalla pagina <https://ww.helinext.it/assistenza> sul sito di Helinext).
- Effettuare il login inserendo la partita Iva della propria azienda sia nel campo **Username** che nel campo **Password**.

Dopo il primo accesso verrà richiesta la modifica della password.



The screenshot shows a web form for password reset. At the top, there is a header with 'SUITE CRM'. Below the header, the text reads 'Si prega di fornire una nuova password.' followed by a red notification bar: 'La Password è scaduta. Si prega di fornire una nuova password.' The form contains three input fields: 'Password Attuale:' (yellow background with black dots), 'Password Nuova:' (light green background), and 'Conferma Password:' (light green background). A red 'SALVA' button is located at the bottom of the form.

Sarà poi sempre possibile resettare la password in caso venisse dimenticata.  
Una volta completato il login sarà possibile inserire il Ticket.

### HELINEXT S.R.L.

**Sede**  
via Giacomo Matteotti 3  
30038 Spinea (VE)  
Tel. +39 041 5084911

P.I. e C.F. 04820850271  
Reg. Imprese di Venezia  
N. 04820850271

REA: VE - 453983  
Codice Univoco: A4707H7  
Cap. Soc. 60.000 i.v.

[info@helinext.it](mailto:info@helinext.it)  
[helinext@elinetpec.it](mailto:helinext@elinetpec.it)  
[www.helinext.it](http://www.helinext.it)

## Inserimento di un Ticket

All'inserimento del primo Ticket dovrete fornire un indirizzo mail che successivamente sarà utilizzato per tutte le comunicazioni relative ai Ticket che aprirete.

Prima di creare un Ticket devi cambiare l'indirizzo email di default

L'indirizzo email verrà usato per le notifiche di assenza.

Inserisci il nuovo indirizzo email:

email

hypercrm.helinext.it

Procedi col cambio email?

Email cambiata correttamente.

Indirizzo e-mail attuale:  
mario.rossi@helinext.it

Tale mail potrà essere modificata anche in seguito nel caso vogliate indicarne una diversa.

Dopo aver modificato l'indirizzo e-mail vi troverete nella schermata di riepilogo dei Ticket (*che inizialmente risulterà vuota, a meno che il vostro Consulente di riferimento non abbia già provveduto a inserire dei Ticket per vostro conto*).

+ Crea Ticket

Lista Ticket

Indirizzo Email

Scarica Istruzioni

TICKET

Al momento non hai nessun record salvato.

Per creare un nuovo Ticket sarà sufficiente cliccare sul pulsante "Crea Ticket".

+ Crea Ticket

### HELINEXT S.R.L.

**Sede**  
via Giacomo Matteotti 3  
30038 Spinea (VE)  
Tel. +39 041 5084911

P.I. e C.F. 04820850271  
Reg. Imprese di Venezia  
N. 04820850271

REA: VE - 453983  
Codice Univoco: A4707H7  
Cap. Soc. 60.000 i.v.

[info@helinext.it](mailto:info@helinext.it)  
[helinext@elinetpec.it](mailto:helinext@elinetpec.it)  
[www.helinext.it](http://www.helinext.it)

A questo punto il sistema vi chiederà di inserire i dettagli relativi alla vostra segnalazione (vedi *“Cenni preliminari”*).

Le specifiche richieste per il Ticket vero e proprio - *anomalie, malfunzionamenti, richiesta di supporto, suggerimenti di migliorie* - dovranno essere inseriti all'interno del campo **Nota** (il quale al suo interno può accettare anche il caricamento di uno o più screenshot).

## HELINEXT S.R.L.

**Sede**  
via Giacomo Matteotti 3  
30038 Spinea (VE)  
Tel. +39 041 5084911

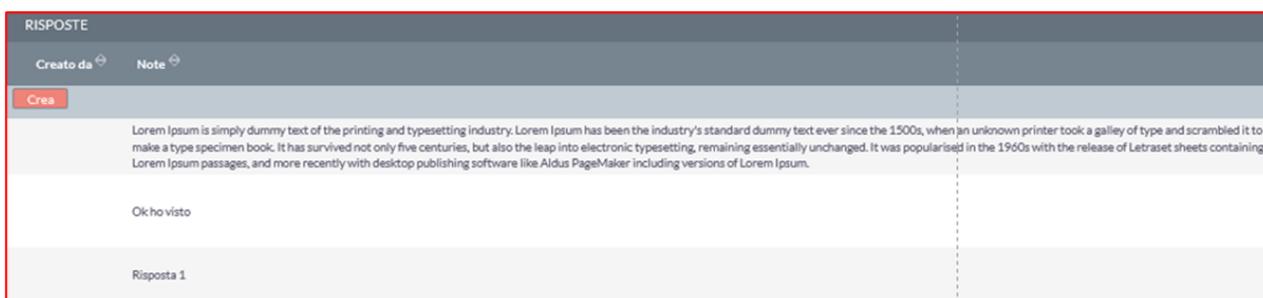
P.I. e C.F. 04820850271  
Reg. Imprese di Venezia  
N. 04820850271

REA: VE - 453983  
Codice Univoco: A4707H7  
Cap. Soc. 60.000 i.v.

[info@helinext.it](mailto:info@helinext.it)  
[helinext@elinetpec.it](mailto:helinext@elinetpec.it)  
[www.helinext.it](http://www.helinext.it)

Al salvataggio del Ticket un Consulente prenderà in carico la segnalazione secondo i criteri di priorità indicati e validati e provvederà ad effettuare le operazioni di verifica e di sistemazione.

Ad operazione completata il Consulente inserirà una risposta con l'esito della consulenza e le annotazioni necessarie e aggiungendo - *se necessario* - eventuali screenshot e file di vario tipo a supporto delle **Note**.



### HELINEXT S.R.L.

**Sede**  
via Giacomo Matteotti 3  
30038 Spinea (VE)  
Tel. +39 041 5084911

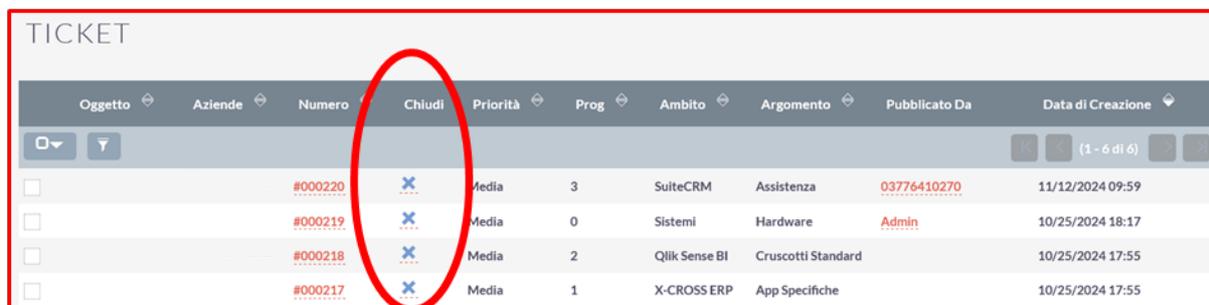
P.I. e C.F. 04820850271  
Reg. Imprese di Venezia  
N. 04820850271

REA: VE - 453983  
Codice Univoco: A4707H7  
Cap. Soc. 60.000 i.v.

[info@helinext.it](mailto:info@helinext.it)  
[helinext@elinetpec.it](mailto:helinext@elinetpec.it)  
[www.helinext.it](http://www.helinext.it)

Dopo l'inserimento di una risposta da parte del Consulente, riceverete una notifica all'indirizzo e-mail che avete indicato.

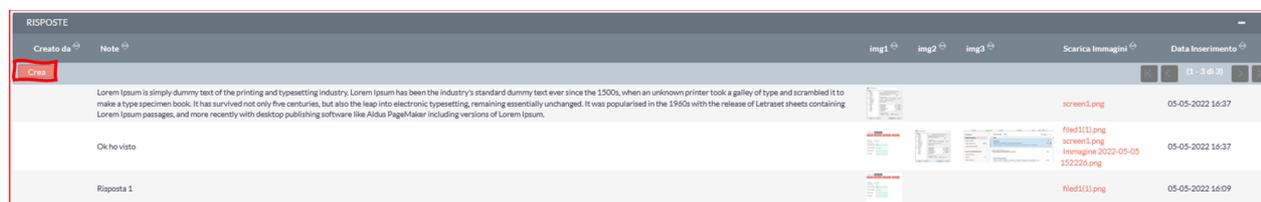
Se la risposta ricevuta risulterà esaustiva, potrete chiudere il Ticket cliccando sulla "X" nella colonna "Chiudi" all'interno della riga del Ticket di riferimento.



Oggetto	Aziende	Numero	Chiudi	Priorità	Prog	Ambito	Argomento	Pubblicato Da	Data di Creazione
		#000220	X	Media	3	SuiteCRM	Assistenza	03776410270	11/12/2024 09:59
		#000219	X	Media	0	Sistemi	Hardware	Admin	10/25/2024 18:17
		#000218	X	Media	2	Qlik Sense BI	Cruscotti Standard		10/25/2024 17:55
		#000217	X	Media	1	X-CROSS ERP	App Specifiche		10/25/2024 17:55

Nel caso in cui la Risposta non risultasse esaustiva, potrete proseguire la conversazione con il Consulente con la richiesta di ulteriori verifiche (*e così via fino a un esito finale positivo*).

Per proseguire con un nuovo messaggio nel Ticket già aperto dovrete cliccare sull'oggetto del Ticket su cui volete lavorare e cliccare poi sul pulsante "Crea" (in alto a sinistra del pannello delle risposte) per inserire ulteriori valutazioni e annotazioni.



Creato da	Note	img1	img2	img3	Scarica Immagini	Data Inserimento
	Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and scrambled it to make a type specimen book. It has survived not only five centuries, but also the leap into electronic typesetting, remaining essentially unchanged. It was popularised in the 1960s with the release of Letraset sheets containing Lorem Ipsum passages, and more recently with desktop publishing software like Aldus PageMaker including versions of Lorem Ipsum.				screen1.png	05-05-2022 16:37
	Oki ho visto				filed(1).png screen1.png immagine 2022-05-05 152224.png	05-05-2022 16:37
	Risposta 1				filed(1).png	05-05-2022 16:09

**HELINEXT S.R.L.**

**Sede**  
via Giacomo Matteotti 3  
30038 Spinea (VE)  
Tel. +39 041 5084911

P.I. e C.F. 04820850271  
Reg. Imprese di Venezia  
N. 04820850271

REA: VE - 453983  
Codice Univoco: A4707H7  
Cap. Soc. 60.000 i.v.

info@helinext.it  
helinext@elinetpec.it  
www.helinext.it

**Allegato A – Ambiti e Argomenti**

<b>Ambito</b>	<b>Argomenti</b>
<b>HYPERGEST</b>	App Specifiche Cespiti Contabilità Documenti Acquisti Documenti Vendite Industry 4.0 Integrazioni Specifiche Iva Magazzino e Logistica MRP Produzione
<b>X-CROSS ERP</b>	App Specifiche Cespiti Contabilità Documenti Acquisti Documenti Vendite Industry 4.0 Integrazioni Specifiche Iva Magazzino e Logistica MRP Produzione
<b>ARXIVAR</b>	Archiviazione Configurazione prodotto Conservazione Formazione Integrazioni specifiche Workflow
<b>SuiteCRM</b>	Assistenza Personalizzazioni
<b>Qlik Sense BI</b>	Cruscotti Standard Cruscotti Personalizzati
<b>Sistemi</b>	Hardware Software
<b>WEB</b>	Campagne Advertising Malfunzionamento o down sito web Modifiche o aggiunte Sito web Altro
<b>Servizi GDPR Privacy e Cybersecurity</b>	Sicurezza informatica Backup e Recovery Vulnerability Assesment e Monitoraggio Sistema GDPR

**HELINEXT S.R.L.**

**Sede**  
via Giacomo Matteotti 3  
30038 Spinea (VE)  
Tel. +39 041 5084911

P.I. e C.F. 04820850271  
Reg. Imprese di Venezia  
N. 04820850271

REA: VE - 453983  
Codice Univoco: A4707H7  
Cap. Soc. 60.000 i.v.

[info@helinext.it](mailto:info@helinext.it)  
[helinext@elinetpec.it](mailto:helinext@elinetpec.it)  
[www.helinext.it](http://www.helinext.it)