

## Sommario

INTRODUZIONE.....	2
Registrazione al sito.....	2
Accesso al portale.....	3
Aprire un nuovo ticket.....	4
Notifiche via Mail.....	5

## INTRODUZIONE

Al fine di semplificare le richieste di supporto e servirti meglio, utilizziamo un sistema di ticket di supporto. A ogni richiesta di supporto viene assegnato un numero di ticket univoco che è possibile utilizzare per monitorare i progressi e le risposte online. Come riferimento, forniamo archivi completi e la cronologia di tutte le richieste di supporto.

## Registrazione al sito

Per la registrazione al portale, seguire le indicazioni ricevute via mail. La mail si presenterà in questo modo:

**Ciao Postmaster,**

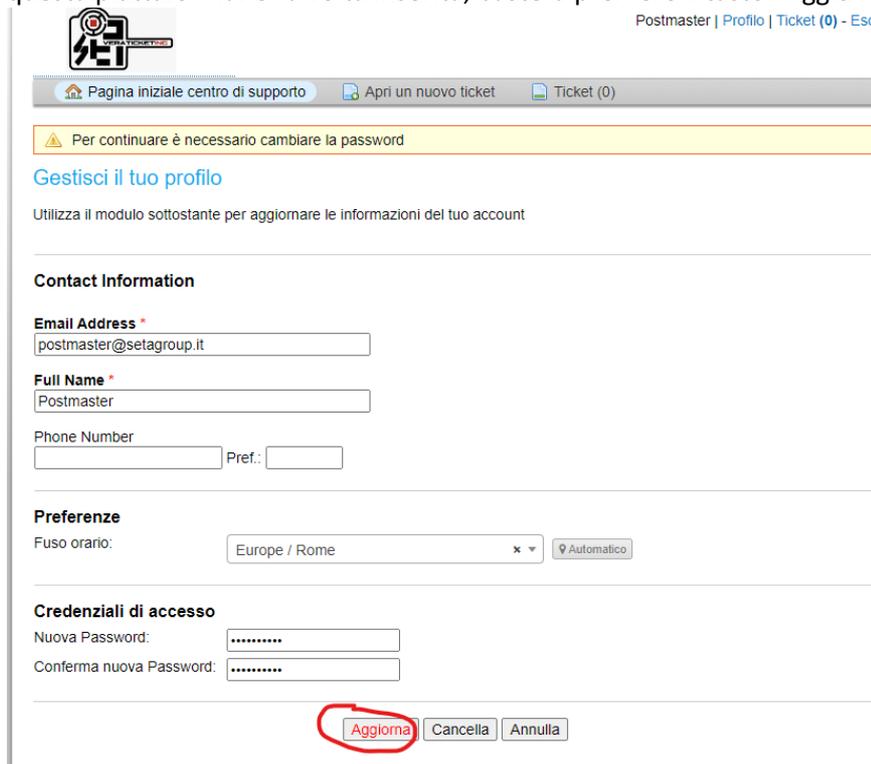
Abbiamo creato un account per te presso il nostro help desk su <https://www.setagroup.it/VeraTicketing>.

Segui il link sottostante per confermare il tuo account e ottenere l'accesso ai tuoi biglietti.

<https://www.setagroup.it/VeraTicketing/pwreset.php?token=flSelrh0Un4JGdeAMVNih3HSRms9rl0Tblydaw4MnE6wq2eB>

*I Vostri amichevoli VeraTeam di quartiere  
Vera Ticketing*

Basterà premere sul secondo link per poter imposta la password che sarà univoca per il solo accesso a questa piattaforma. Una volta inserita, basterà premere il tasto "Aggiorna"



Postmaster | [Profilo](#) | [Ticket \(0\)](#) - Esci

[Pagina iniziale centro di supporto](#) [Apri un nuovo ticket](#) [Ticket \(0\)](#)

⚠ Per continuare è necessario cambiare la password

[Gestisci il tuo profilo](#)

Utilizza il modulo sottostante per aggiornare le informazioni del tuo account

---

**Contact Information**

**Email Address \***

**Full Name \***

Phone Number  
 Pref.:

---

**Preferenze**

Fuso orario:

---

**Credenziali di accesso**

Nuova Password:

Conferma nuova Password:

## Accesso al portale

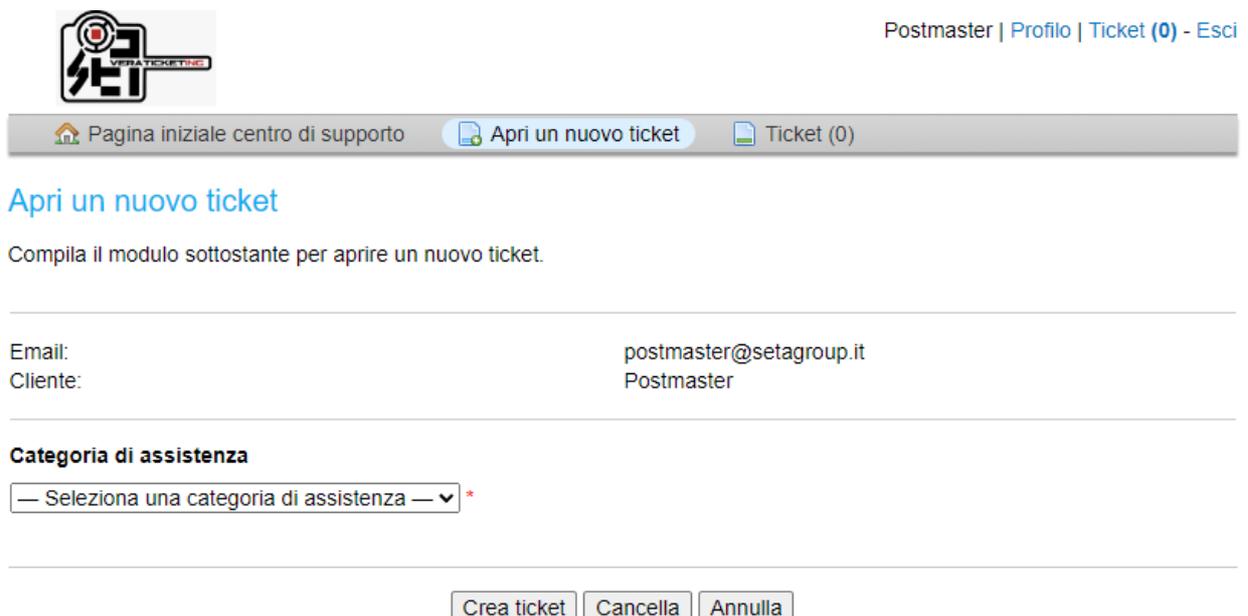
Il link da utilizzare per l'accesso è <https://www.setagroup.it/VeraTicketing>

In alto a destra premiamo sul tasto accedi ed inseriamo le credenziali precedentemente registrate.



Una volta inserite le credenziali da voi registrate, approderete nella pagina successiva dove sarà possibile:

1. Creare ticket
2. Verificare i ticket aperti a vostro nome



## Aprire un nuovo ticket

La schermata di apertura si presenta, come da immagine sotto, molto semplice da utilizzare. Nella sezione “**Categoria di Assistenza**” saranno presenti delle 2 SLARACI pre-impostate che dovrebbero, fin da subito, soddisfare le vostre esigenze.

### Apri un nuovo ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

Email: [redacted]@setagroup.it  
Cliente: [redacted]

#### Categoria di assistenza

— Seleziona una categoria di assistenza — \*  
— Seleziona una categoria di assistenza —  
AMM HR - Controllo Busta Paga  
IT - Problema Informatico

Crea ticket Cancellà Annulla

Una volta scelta la categoria di interesse, si aprirà il sommario dove sarà possibile scrivere il problema da voi riscontrato. Non dovrete pensare “a chi devo assegnare il ticket”, le SLARACI sono tutte impostate con un dispatch automatico verso il gruppo corretto che prenderà in carico quanto prima il vostro caso. Una volta completata la vostra descrizione, basterà premere il tasto “Crea Ticket”.

Email: postmaster@setagroup.it  
Cliente: Postmaster

#### Categoria di assistenza

Feedback \*

#### Ticket Details

Please Describe Your Issue

#### Issue Summary \*

<> T A Aa B / U ↵ ☰ 📎 📺 ☰ 🔗 —

Details on the reason(s) for opening the ticket.

📎 Trascina i file qui oppure selezionali

Crea ticket Cancellà Annulla

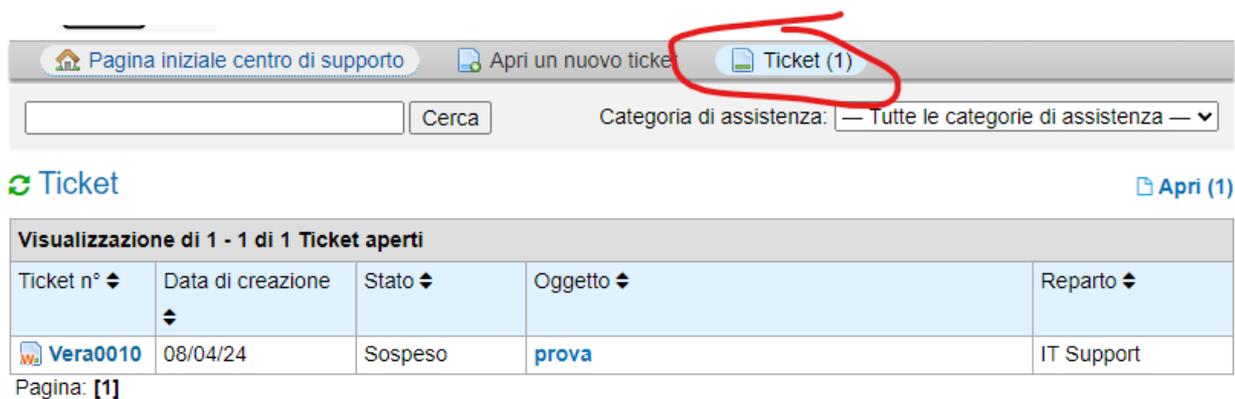
I canali attuali, Mail / Teams ecc, rimarranno comunque attivi ed in quei casi sarà nostra cura creare i ticket, ma vi chiediamo comunque di provare ad utilizzare lo strumento che potrebbe rivelarsi molto utile. Ovviamente, in caso di problematiche critiche dove il problema impatta tutti, anche un URLO può bastare



## Notifiche via Mail

Per tutte le aperture, variazioni, comunicazioni che ci potranno essere nella vita del ticket riceverete una mail di notifica sulla casella usata per la registrazione.

Anche da parte vostra, sarà possibile aggiornare il ticket direttamente dal portale entrando nella sessione dei ticket



Pagina iniziale centro di supporto | Apri un nuovo ticket | **Ticket (1)**

Cerca | Categoria di assistenza: Tutte le categorie di assistenza

### Ticket

Apri (1)

Visualizzazione di 1 - 1 di 1 Ticket aperti

Ticket n°	Data di creazione	Stato	Oggetto	Reparto
 Vera0010	08/04/24	Sospeso	prova	IT Support

Pagina: [1]

La comunicazione per l'avanzamento dei ticket potrà avvenire o telefonicamente, o via chat o attraverso il ticket

**NON RISPONDETE ALLE MAIL CHE RICEVETE IN MODO AUTOMATICO DAL SISTEMA. LE STESSE NON VERRANNO LETTE**