DINJA
Help Desk
Manuale Operativo

Via Leonardo Da Vinci 22-24, 70044 Polignano a Mare (BA), Italia
+39 080 300 99 54 // P.IVA 08020510726
info@dinja.it // www.dinja.it

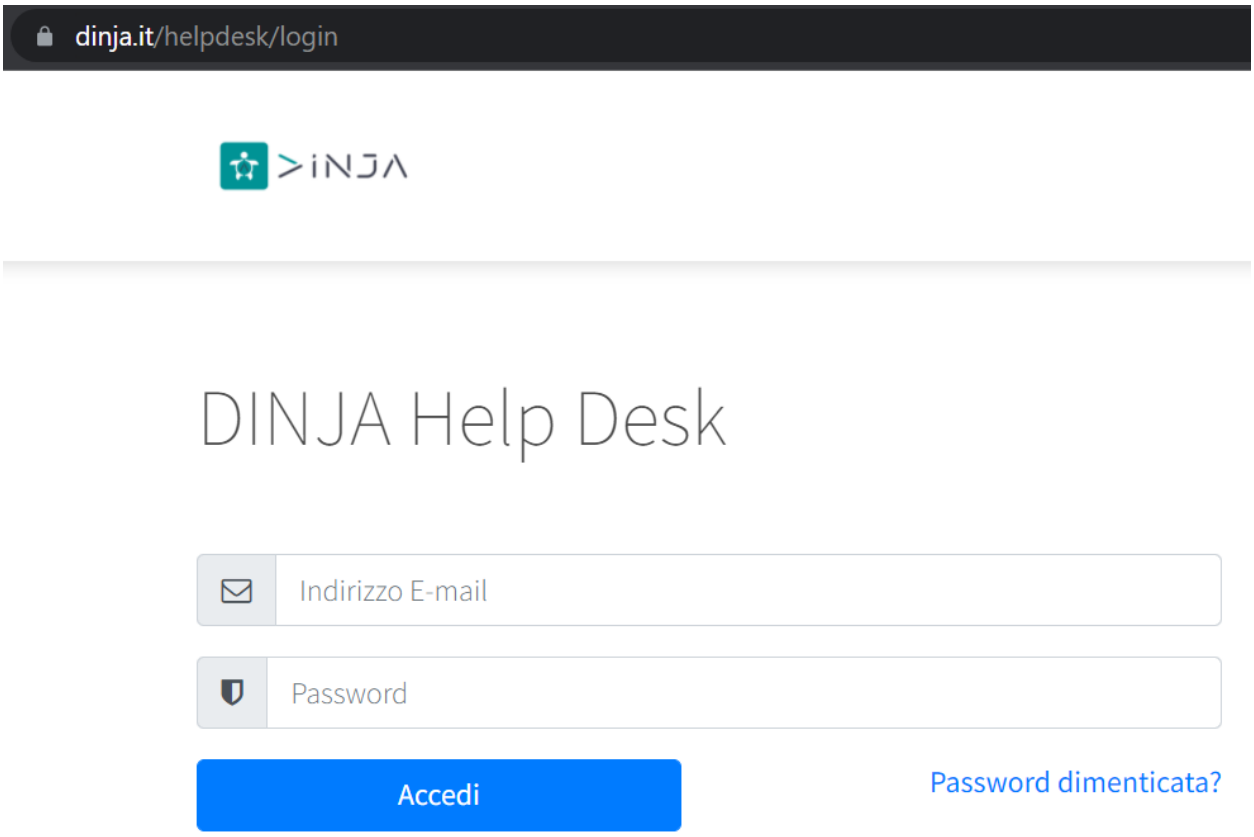
Indice

1. Accesso al sistema 3
2. Password dimenticata 4
3. Invio di una segnalazione 5
4. Visualizzazione lista segnalazioni 8
5. Visualizzazione Dettaglio ticket 9
6. Commenti al ticket 10
7. Modifica dati profilo 11

1. Accesso al sistema

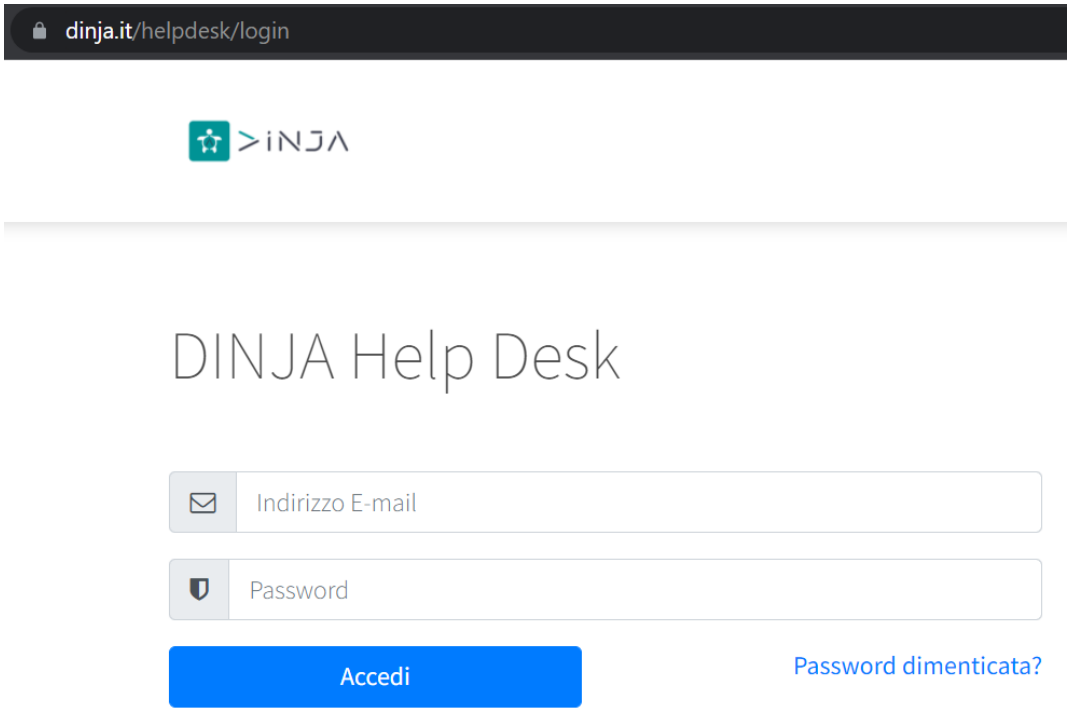
Aprire il browser Chrome e accedere al seguente link:
https://www.dinja.it/helpdesk/login

Digitare indirizzo e – mail e password negli appositi campi e premere il pulsante Accedi:

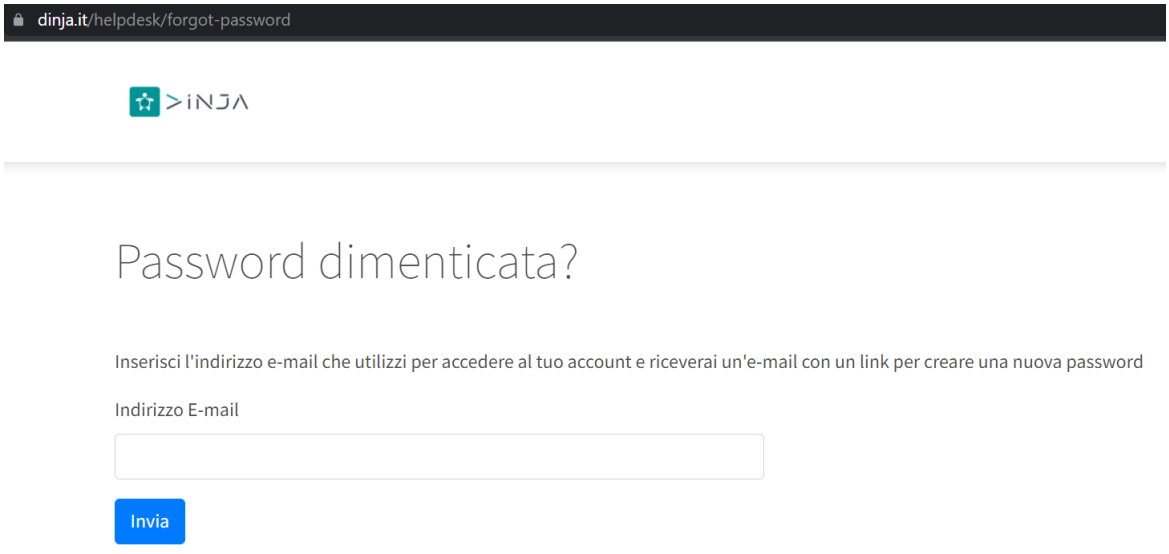


2. Password dimenticata

In caso di password dimenticata seguire la procedura cliccando sul link *Password dimenticata?* in basso a destra:



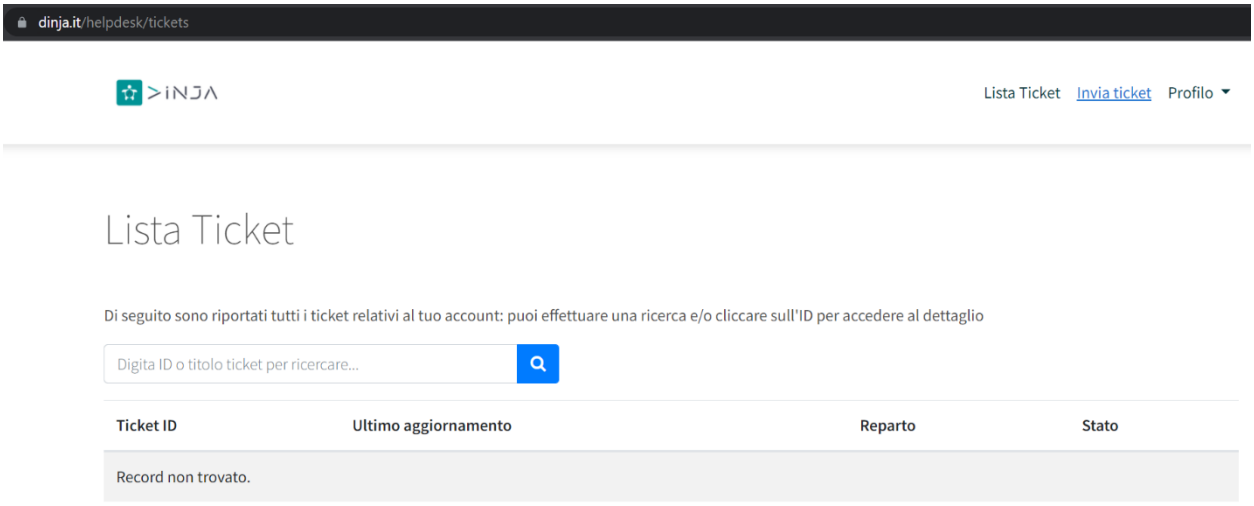
Dopo di che è possibile inserire l'indirizzo e-mail nell'apposito campo e premere il pulsante *Invia* per avviare la procedura di reset password:



La procedura di reset password prevede la ricezione di una mail nella propria casella con le istruzioni da seguire.

3. Invio di una segnalazione

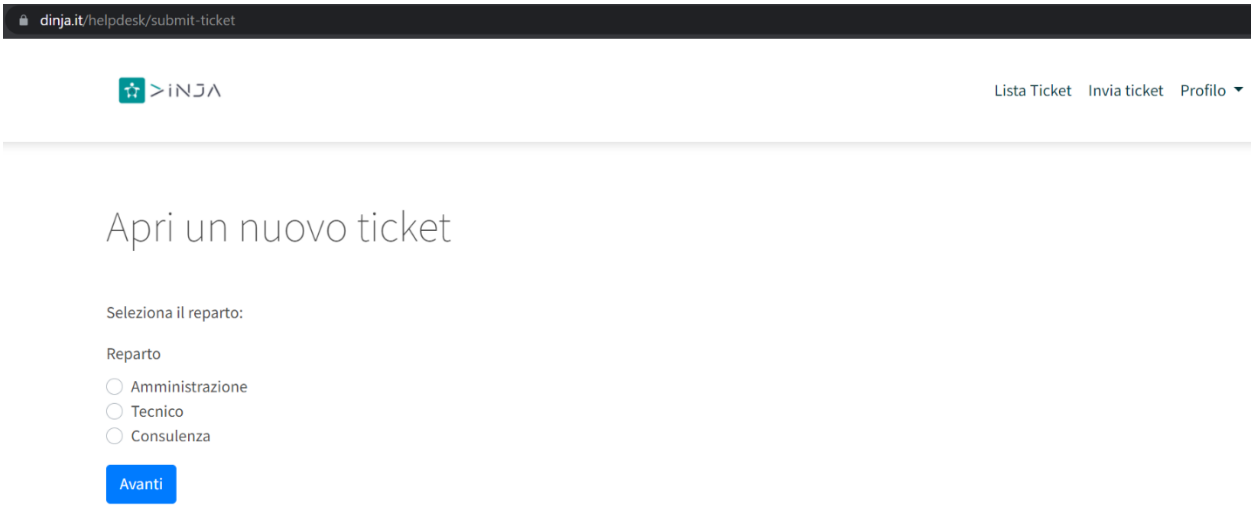
Dopo l'accesso premere il link *Invia Ticket* in alto a destra:



Selezionare una solo tra le tre tipologie disponibili:

- ***Amministrazione*** per documenti, contratti, fatture, etc.
- ***Tecnico*** per malfunzionamenti, anomalie, indisponibilità del sito, etc.
- ***Consulenza*** per consulenza specifica (es. Amazon e marketplace) oppure per richiesta di nuove funzionalità o presenza di nuove esigenze

e premere il pulsante *Avanti* per procedere

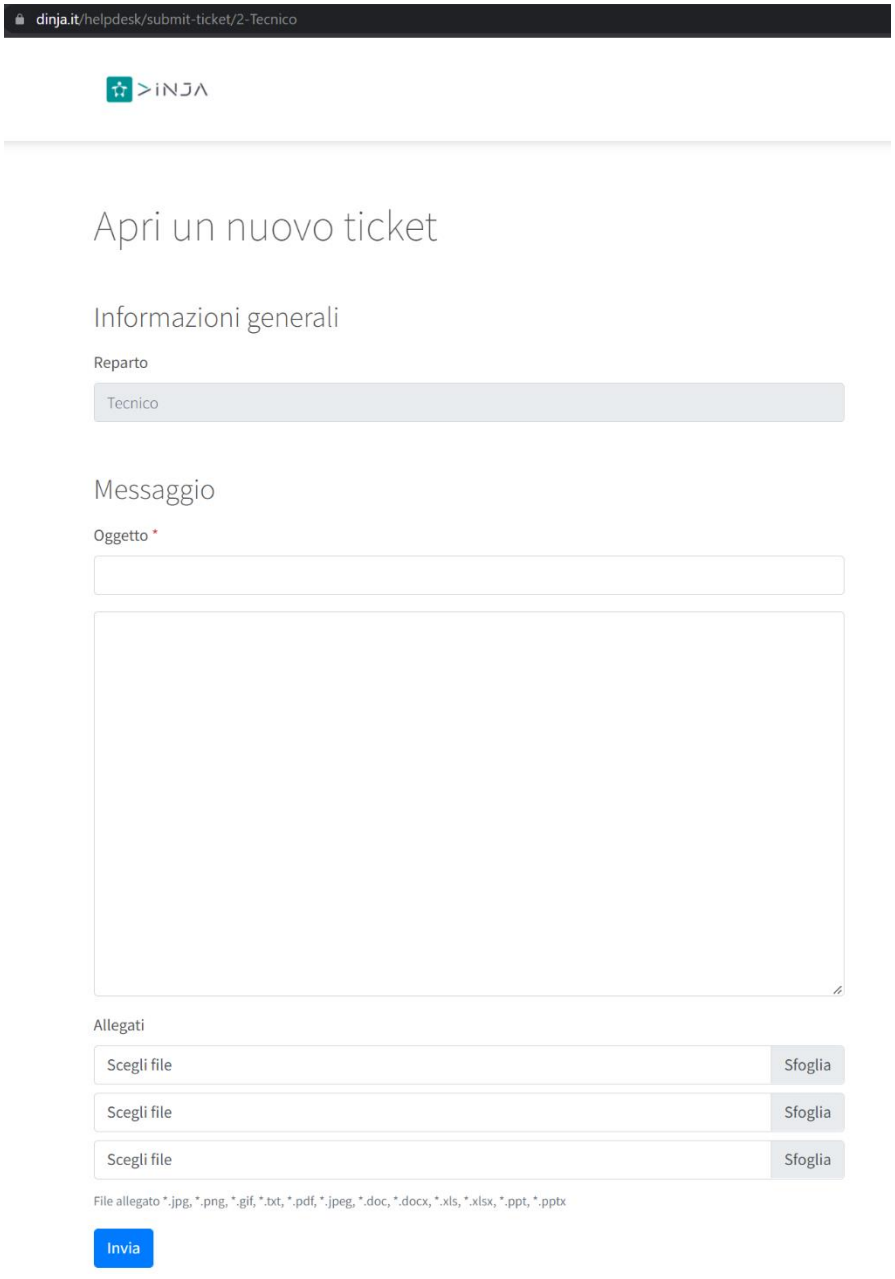


Nella schermata successiva digitare **obbligatoriamente**:

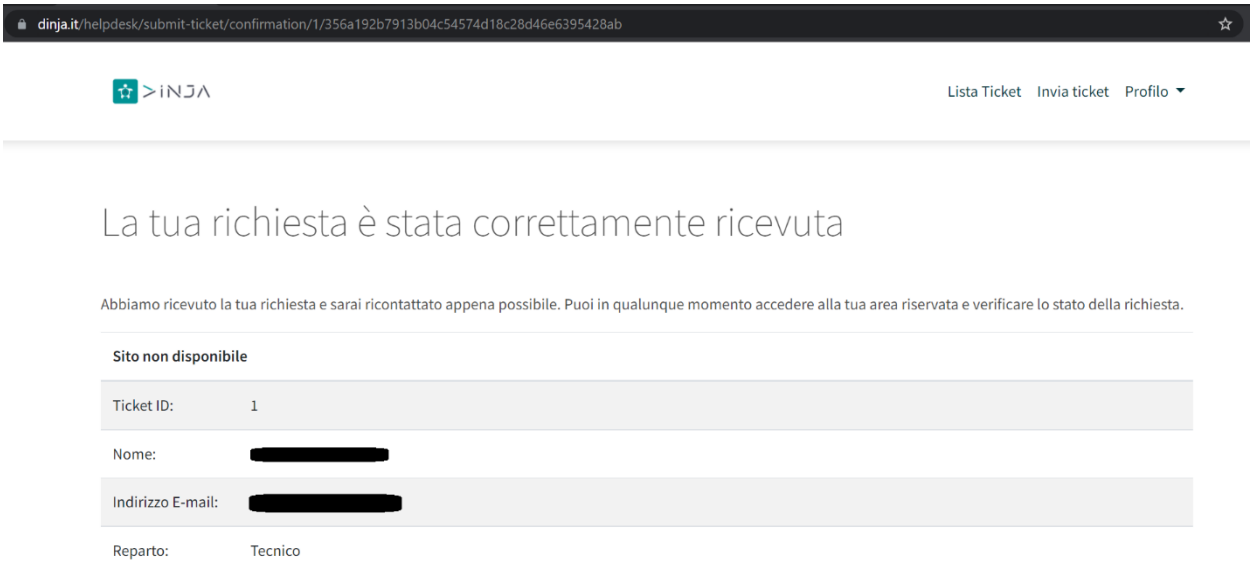
- *Oggetto* (Es. Sito non disponibile, Fattura errata, Nuova funzionalità ordini etc.)
- *Testo del messaggio* (Inserire tutti i dettagli della segnalazione)

Se disponibili, tramite la funzione in basso è possibile inserire anche fino ad un massimo di tre allegati: file di testo, file pdf, screenshot, immagini, etc.

E premere il pulsante Invia per completare:



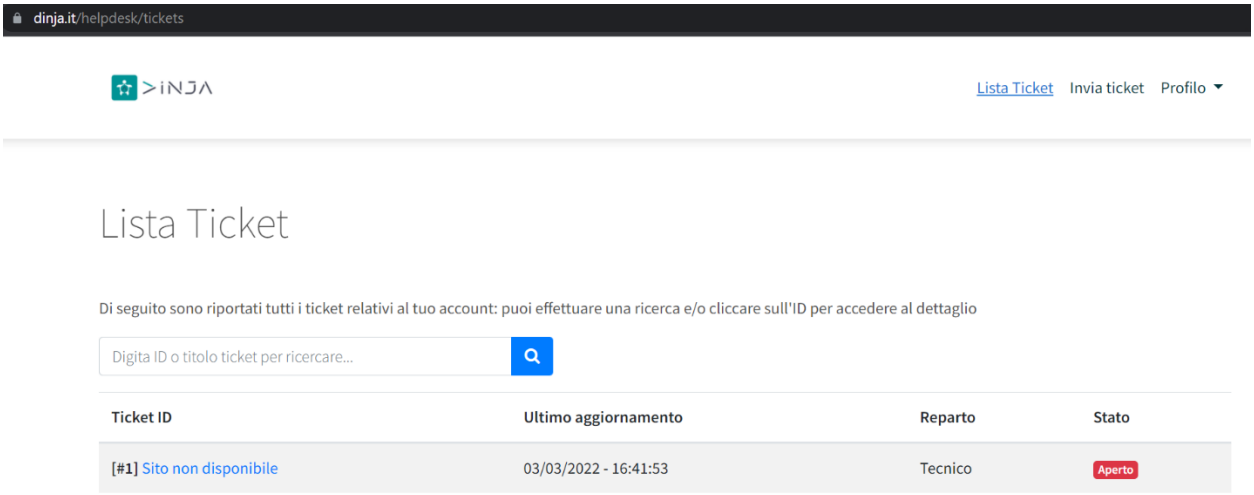
La schermata successiva conferma la creazione del ticket effettivo:



Il sistema prevede l'invio di una e – mail al termine dell'operazione e al termine di tutte le successive operazioni di modifica del ticket.
Si prega di verificare la casella di posta in arrivo e, nel caso, anche la casella di posta indesiderata / spam per evitare di perdere la stessa nel caso venisse considerata non attendibile dal server di posta elettronica.

4. Visualizzazione lista segnalazioni

Cliccare sul link Lista Ticket in alto a destra per visualizzare la lista delle segnalazioni presenti nell'account:

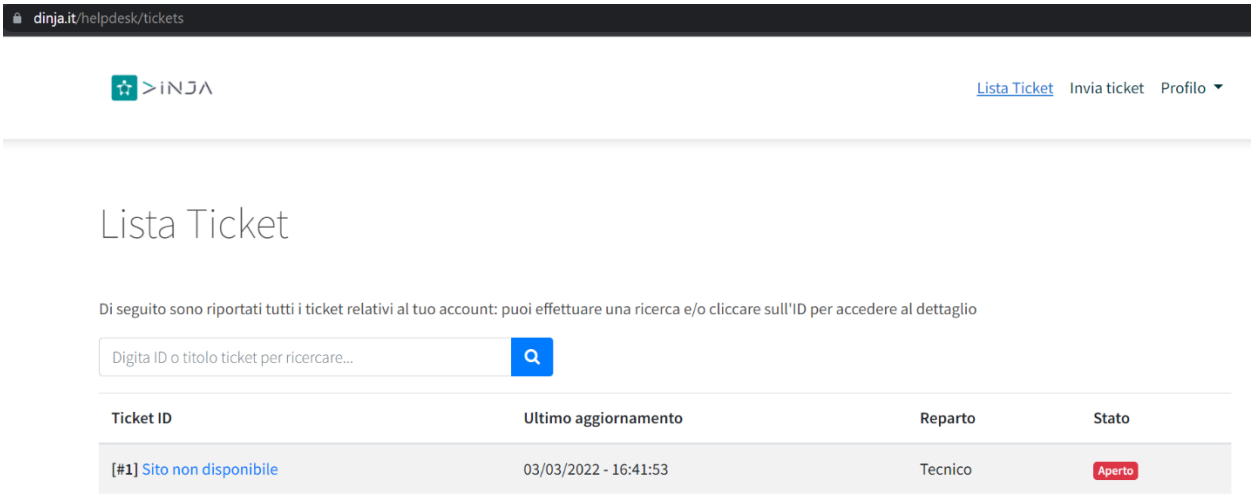


In presenza di diversi ticket è possibile filtrare effettuando la ricerca per ID oppure per parte del titolo digitando la stringa specifica e premendo il pulsante con l'icona della lente di ingrandimento.

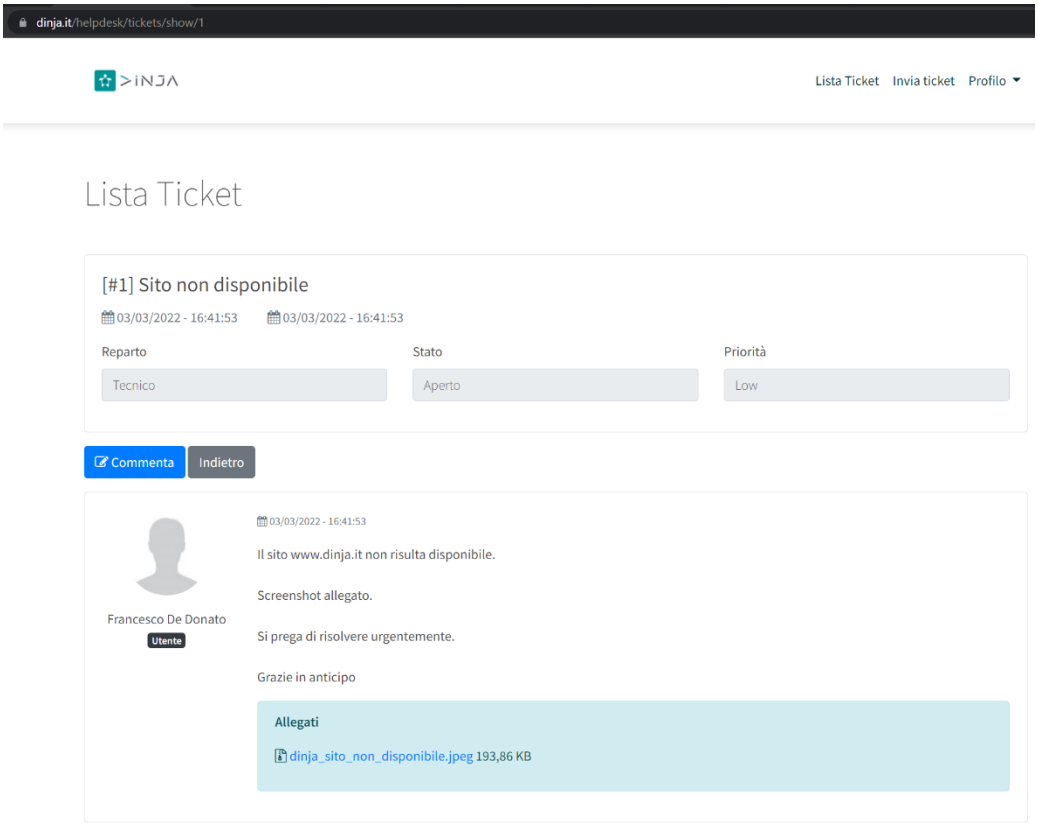
In questo modo vengono visualizzati solo i ticket che corrispondono alla ricerca effettuata.

5. Visualizzazione Dettaglio ticket

Dalla lista ticket premere sul link:



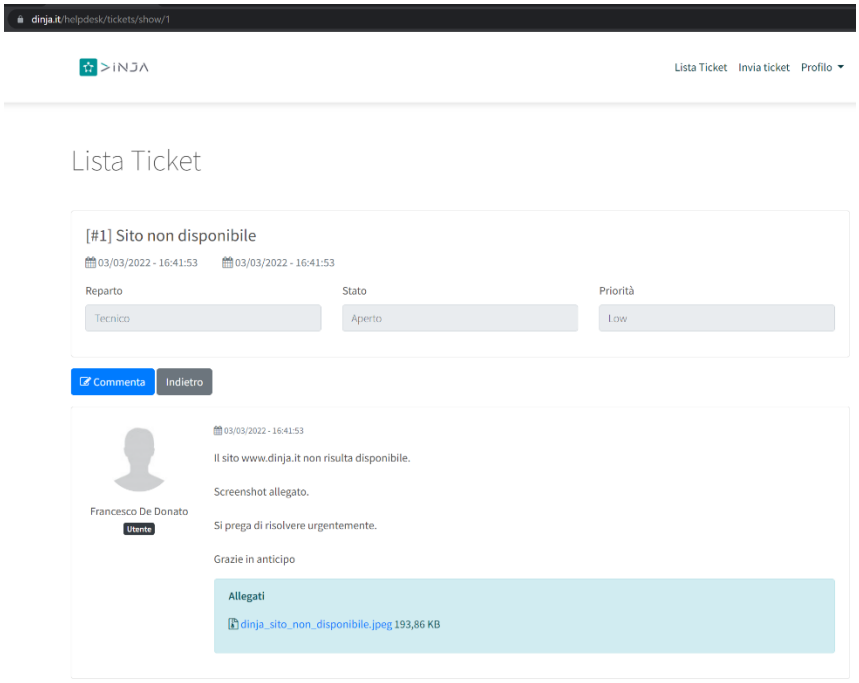
E accedere alla schermata di dettaglio del ticket:



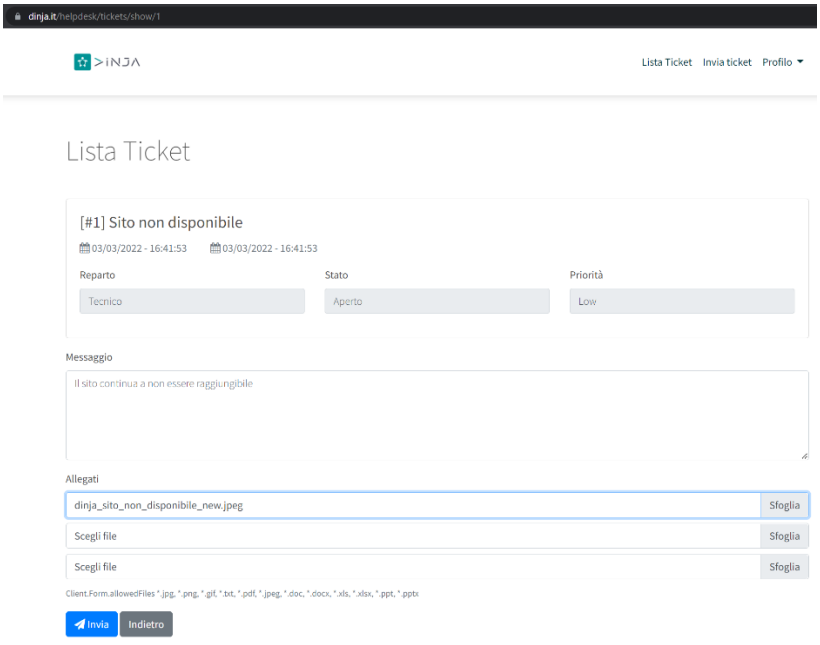
Da questa schermata è possibile visualizzare lo stato e tutti i dettagli del ticket.

6. Commenti al ticket

Dalla schermata di dettaglio ticket è possibile aggiungere un commento cliccando sull'apposito pulsante *Commenta*:



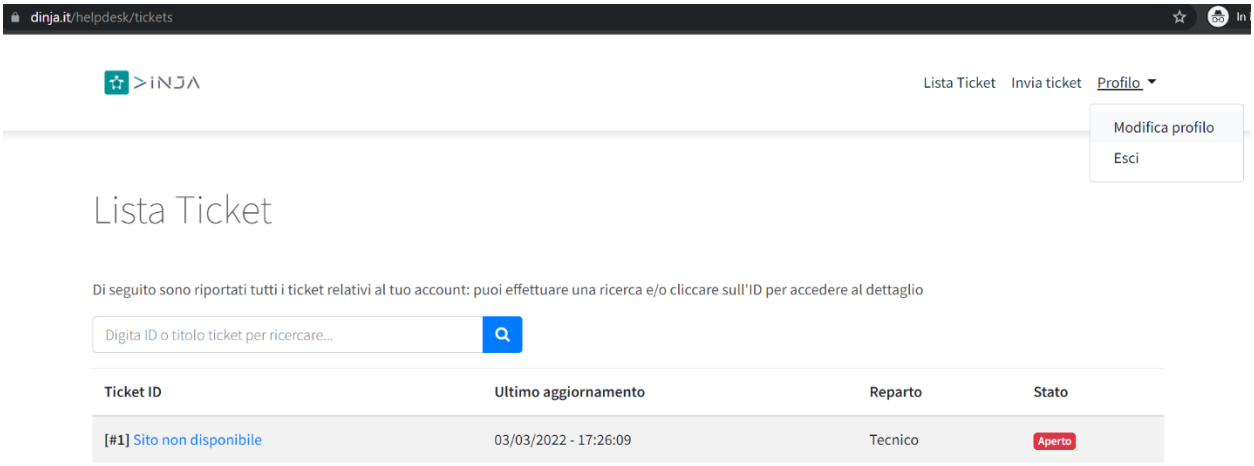
Nella successiva schermata inserire **obbligatoriamente** il messaggio e, se presenti, fino ad un massimo di tre allegati: file di testo, file pdf, screenshot, immagini, etc.



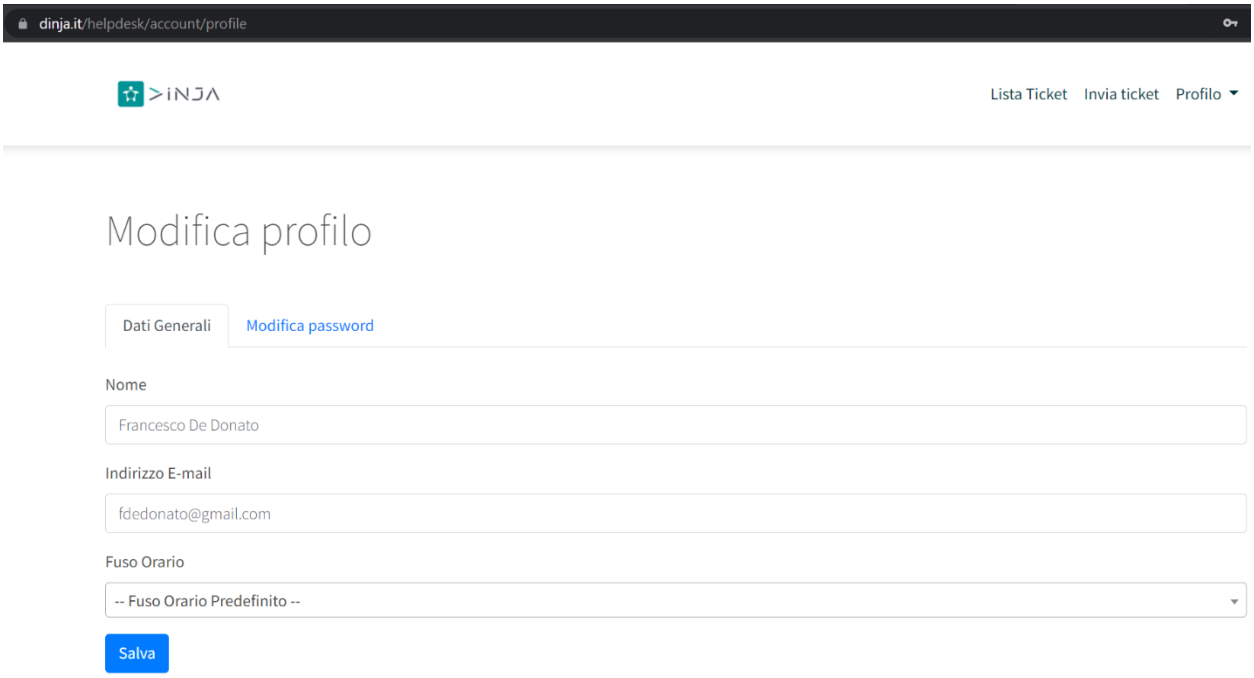
Premere il pulsante *Invia* per completare l'operazione.

7. Modifica dati profilo

Cliccare su *Profilo -> Modifica Profilo* nel menu in alto a destra:



Nella schermata successiva è possibile modificare sia i dati generali di profilo sia la password digitando per sicurezza la password attuale:



Tutte le modifiche devono essere confermate premendo il pulsante *Salva* in basso.