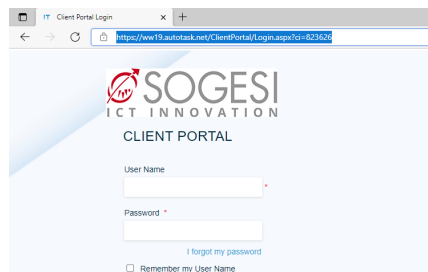


La piattaforma tecnologica Datto, riservata ai Clienti Sogesi, è progettata per ottimizzare l'assistenza, prevenire l'insorgenza di malfunzionamenti della struttura ICT aziendale, semplificare l'invio e il monitoraggio dei ticket e mantenere una comunicazione in tempo reale con il nostro team tecnico.

## PRIMI PASSI • COME APRIRE E MONITORARE UN TICKET

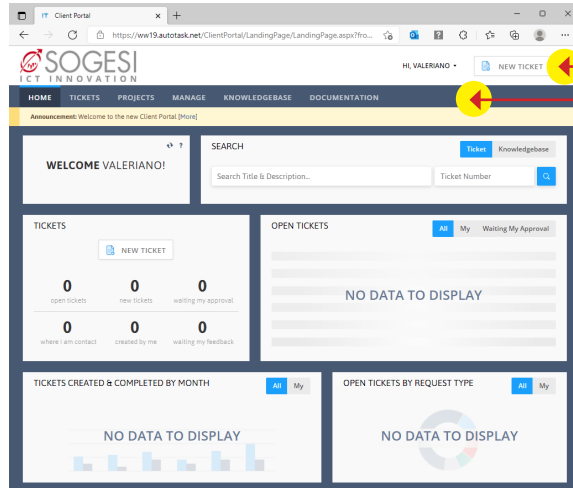


Riceverete una email dal nostro team in cui troverete due link:  
Utilizzate il **primo link** impostare la vostra **nuova password**.  
Fatto questo cliccando sul **secondo link** sarete indirizzati al **nuovo portale di assistenza**.



Nella schermata d'ingresso inserite il vostro nome utente che rimane invariato e la nuova password che avete prima impostato.

### LA HOME PAGE

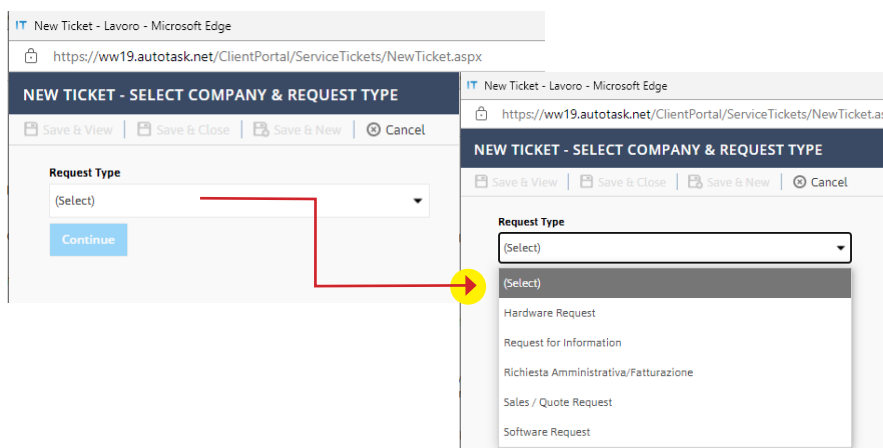


Ed eccoci nella vostra Home page che vi permette di accedere a tutte le funzionalità e di tenere sotto controllo, attraverso la dashboard, lo stato dei vostri ticket.

In alto a destra trovate il **pulsante rapido NEW TICKET**.

Subito sotto, nella fascia blu, trovate il **MENÙ** le cui voci, al passaggio del mouse, aprono i **sottomenù** corrispondenti.

### COME APRIRE UN TICKET - STEP 1



Cliccando sul pulsante **NEW TICKET** entrate nella **schermata di segnalazione** dove vi viene subito chiesta la natura del problema che potete selezionare tra le opzioni proposte nella tendina a discesa. Una volta individuata la tipologia del problema, cliccate sul bottone **CONTINUE** per procedere alla compilazione.

## COME APRIRE UN TICKET - STEP 2

Ora passiamo alla compilazione del ticket.

**TITLE:** inserite un titolo che vi permetta di tracciarlo.

**CONTACT:** potete lasciare il vostro contatto o selezionare dalla tendina un contatto differente nel caso in cui stiate aprendo il ticket per conto di un collega.

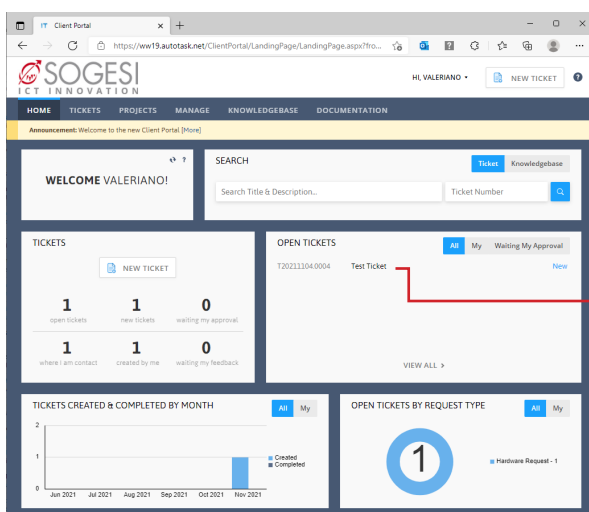
**DESCRIPTION:** se possibile inserite una descrizione per fornire immediatamente al team di assistenza indicazioni sul tipo di intervento richiesto.

**ASSET:** potete ricercare e selezionare il dispositivo su cui si verifica il problema, cliccando su REFERENCE NAME che apre una scheda in cui compare la lista di tutti i vostri componenti ICT.

Con i bottoni **Save Ticket** o **Save & Attach File**, potrete inviare subito il ticket o aggiungere un allegato con uno screenshot prima di inviarlo.

NAME	CATEGORY	DESCRIPTION	COMPANY	INITIAL DATE	WARRANTY EXPIRATION DATE	SERIAL#	REFERENCE #	REFERENCE NAME	CONTACT
FortiGate 30E				20/10/2018	31/07/2022	FGT30EJ17029753			
FortiGate 60E				08/05/2018	07/05/2023	FGT50E4Q17022857			
FortiGate 60E				03/04/2017	25/03/2022	FGT50E4Q14081637			
Server	Server			23/10/2021		VMware-42 11 d3 7c 53 14 19 b4 59 06 39 4c f5 2a 81 ed		YABE	
Server	Server			19/03/2014		VMware-42 1a 5f 77 71 36 19 0b 54 4b 29 f6 87 92 69 46		TILES	
Server	Server			19/03/2014		VMware-42 1a e9 72 7a 2a ed 87 43 a3 72 56 4d fa 37 89		ICA	
Server	Server			19/03/2014		VMware-42 1a 4d 31 fe 53 38 19 cd ae d0 27 f8 8e b6 08		HR	
Server	Server			19/03/2014		VMware-42 1a f6 63 26 50 ee 22 15 64 cd 85 c5 74 1b 76		EXCHANGE	

## MONITORAGGIO DEI TICKET



La **dashboard** in Home page si aggiorna in tempo reale, mostrando lo stato del ticket e le statistiche. Inoltre **cliccando sul TITOLO** di ogni ticket, potrete visualizzare le note, inserirne di nuove e aggiungere allegati.