



INNOVARE.
SEMPLICEMENTE.

jtpinformatica.it

GUIDA al Customer Portal di JTP Informatica

Indice dei contenuti

Benvenuti	p. 3
Registrazione	p.4
Login (accesso)	p.8
Recupero password	p.11
Utilizzo del Customer Portal	p.12
Ticket di assistenza	p.16
Contratti	p.25
Grazie	p.28

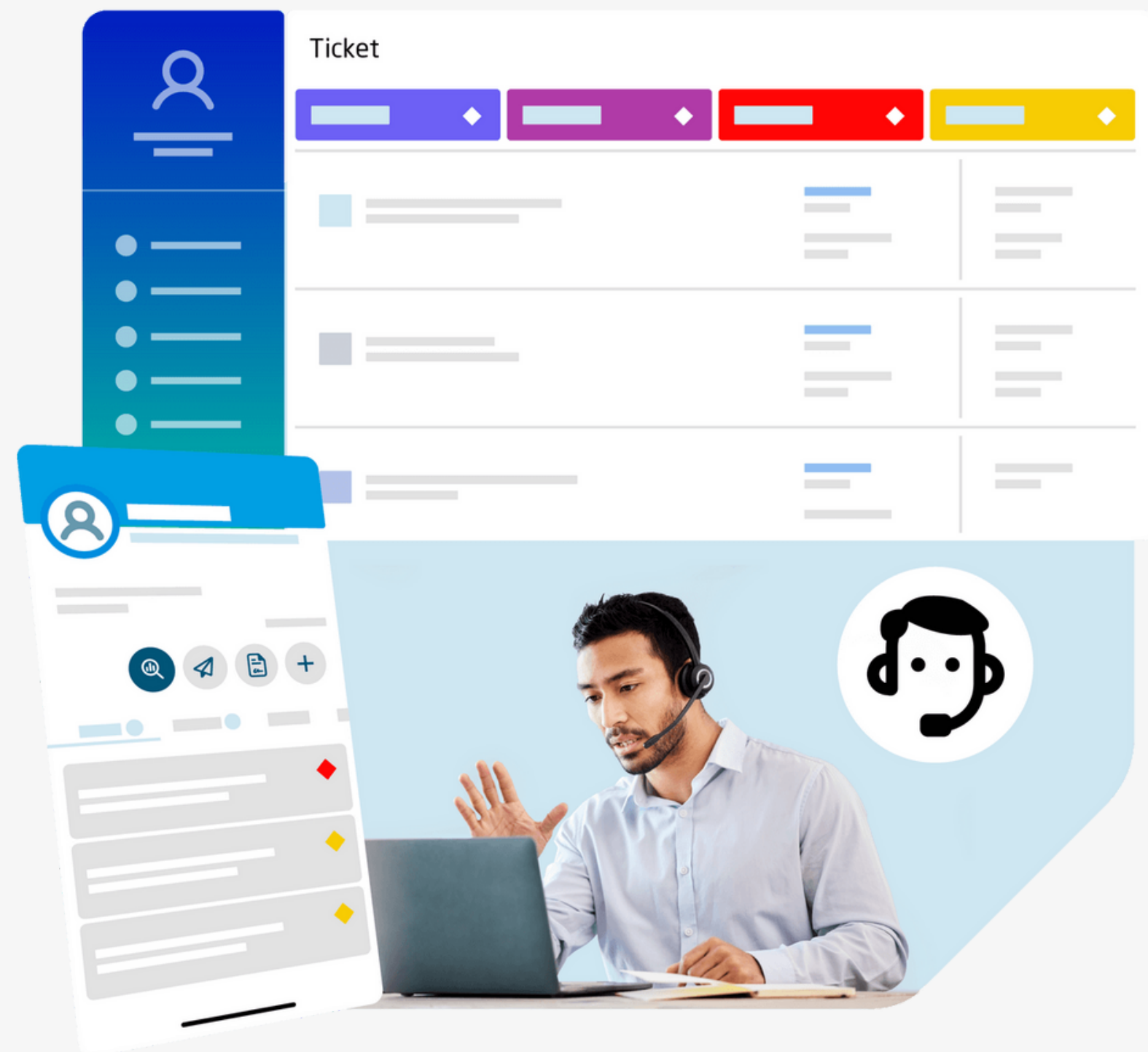


● Benvenuti nel nuovo Portale Clienti

Gentile Cliente,

il **Customer Portal (Portale Clienti)** è il nuovo strumento di JTP Informatica dedicato al **customer service** e sostituirà completamente il portale precedente.

Tramite il Customer Portal sarà possibile avere una visione più completa delle attività di **assistenza** (ticket) ma anche dei **contratti** in essere e molto altro.



Istruzioni per **L'ATTIVAZIONE UTENTE**

Registrazione

● REGISTRAZIONE

A partire dal 01/01/2025 il portale sarà attivo e sarà **NECESSARIO** **completare la registrazione per diventare Utente del Portale:**



Se si è ricevuta la mail per completare la registrazione al Customer Portal, **seguire le istruzioni** riportate nella mail.
(vedere slide successiva)

N.B. Resterà valido l'indirizzo email con cui si era registrati nel portale precedente.



Se **NON** si è ricevuta la mail per completare la registrazione, è possibile **richiedere l'accesso** a questo link:

 <https://customer.ydea.cloud/customer-portal/jtp-informatica-srl/new-user>

o via mail a **assistenza@jtpinformatica.it**

Arriverà successivamente la mail per completare la registrazione al Portale.

• CREAZIONE NUOVA PASSWORD

Dall'email è necessario cliccare su **"Clicca qui"** per completare la registrazione.

L'utente verrà reindirizzato a una pagina in cui **creare una nuova password.**

In questa schermata si dovrà inserire la password scelta, verificare che tutte le condizioni siano state rispettate e poi cliccare sul tasto

Attiva

Completa la registrazione per
l'accesso al Customer Portal di
JTP INFORMATICA SRL

Utente [redacted]

Completa la registrazione cliccando sul pulsante a seguire

Clicca qui

Terminata la registrazione potrai collegarti al Customer Portal di JTP
INFORMATICA SRL cliccando sul pulsante a seguire

Vai al Customer Portal

Attivazione utente [redacted]

JTP
informatica

Password
[input field]

Ripeti password
[input field]

- ✗ La lunghezza deve essere di almeno 8 caratteri
- ✗ La lunghezza massima è di 20 caratteri
- ✗ La password deve includere almeno un numero
- ✗ La password deve includere almeno una lettera minuscola
- ✗ La password deve includere almeno una lettera maiuscola
- ✗ Le password devono coincidere

Attiva **Annulla**

● REGISTRAZIONE COMPLETATA!

A questo punto l'utente verrà reindirizzato alla pagina di avvenuta **registrazione**.

Cliccando sul tasto **Login** si accederà alla pagina di **accesso** del nuovo Customer Portal.



Istruzioni per L'ATTIVAZIONE UTENTE

Login (accesso)

Link di accesso:



assistenza.jtpinformatica.it

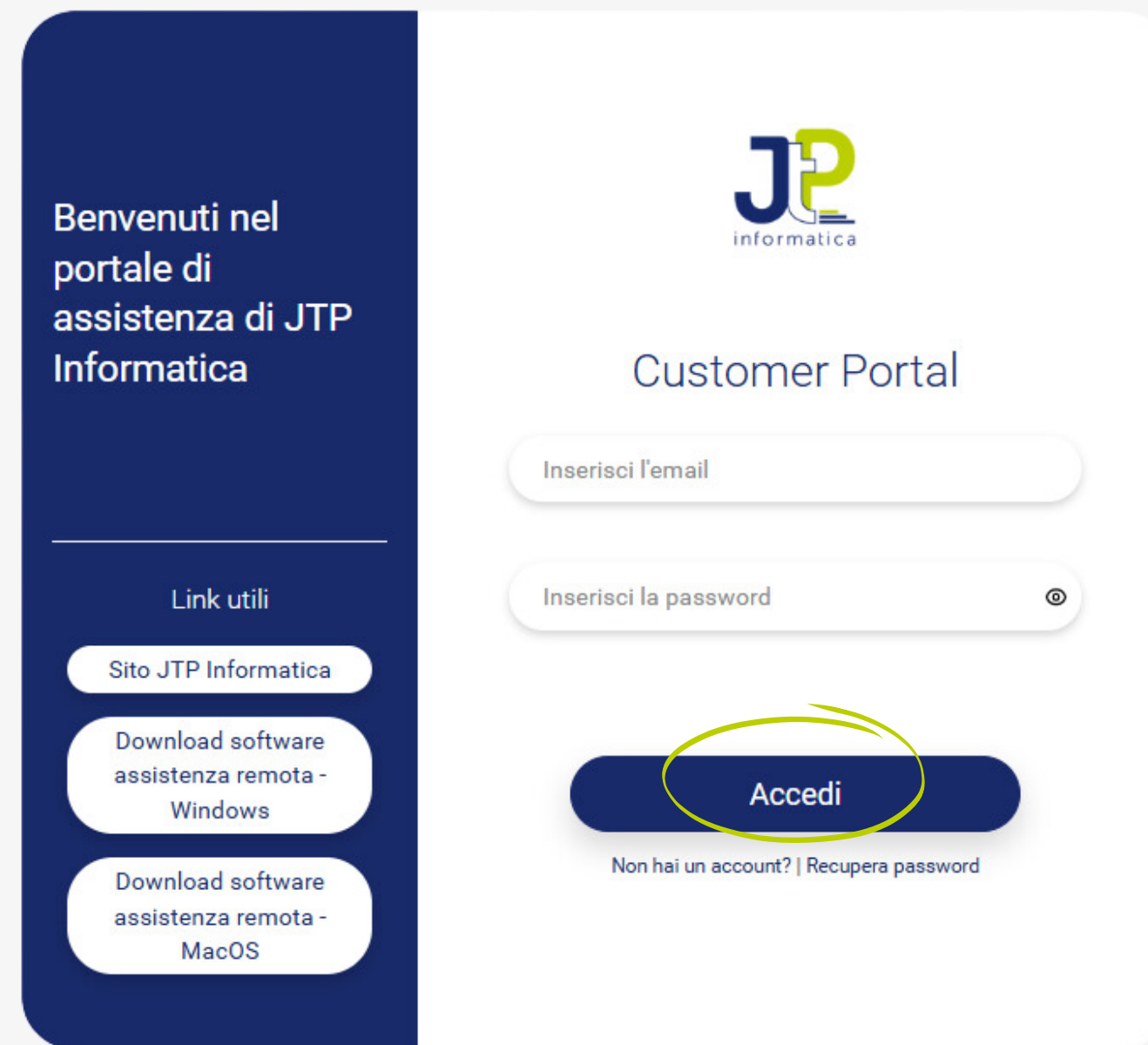
● ACCESSO AL CUSTOMER PORTAL

Si potrà accedere al Customer Portal di JTP tramite questo link:  assistenza.jtpinformatica.it

- Inserire email
- Inserire la password appena impostata
- Cliccare su **Accedi**

Sulla colonna blu di sinistra sono presenti alcuni link utili:

- al nostro sito jtpinformatica.it
- al download del software per l'assistenza remota (macOS e Windows)



Benvenuti nel
portale di
assistenza di JTP
Informatica

Link utili

- Sito JTP Informatica
- Download software
assistenza remota -
Windows
- Download software
assistenza remota -
MacOS


informatica

Customer Portal

Inserisci l'email

Inserisci la password

Accedi

Non hai un account? | Recupera password

● RICHIEDERE L'ACCESSO AL PORTALE

Cliccando sul link  **“Non hai un account?”** sotto la maschera di accesso, si verrà reindirizzati a una **pagina di richiesta** per diventare un nuovo utente abilitato all'apertura dei ticket di assistenza.



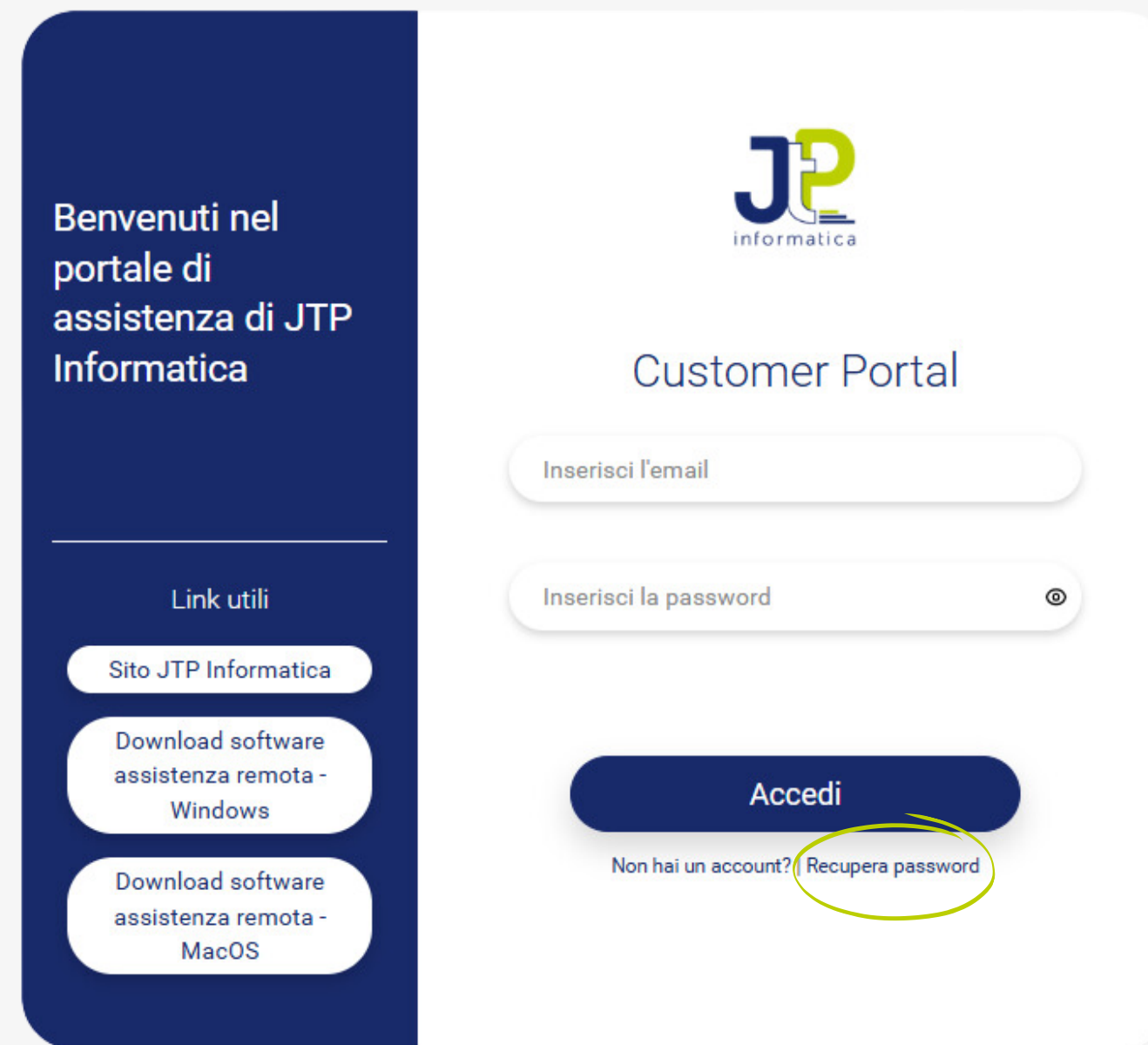
Prima di procedere con una nuova richiesta chiediamo di **verificare internamente** se le direttive della propria azienda permettono di diventare un nuovo utente del nostro Customer Portal per l'apertura dei ticket.



● PASSWORD DIMENTICATA?

Cliccando sul link  “[Recupera password](#)” sotto la maschera di accesso, si verrà reindirizzati a una **pagina dedicata al recupero password**, in cui sarà sufficiente inserire la propria email.

Si riceverà una email con le indicazioni per **reimpostare** la propria password.



Benvenuti nel
portale di
assistenza di JTP
Informatica

Link utili

- Sito JTP Informatica
- Download software
assistenza remota -
Windows
- Download software
assistenza remota -
MacOS


informatica

Customer Portal

Inserisci l'email

Inserisci la password

Accedi

Non hai un account? Recupera password

Istruzioni per **UTILIZZO DEL CUSTOMER PORTAL**

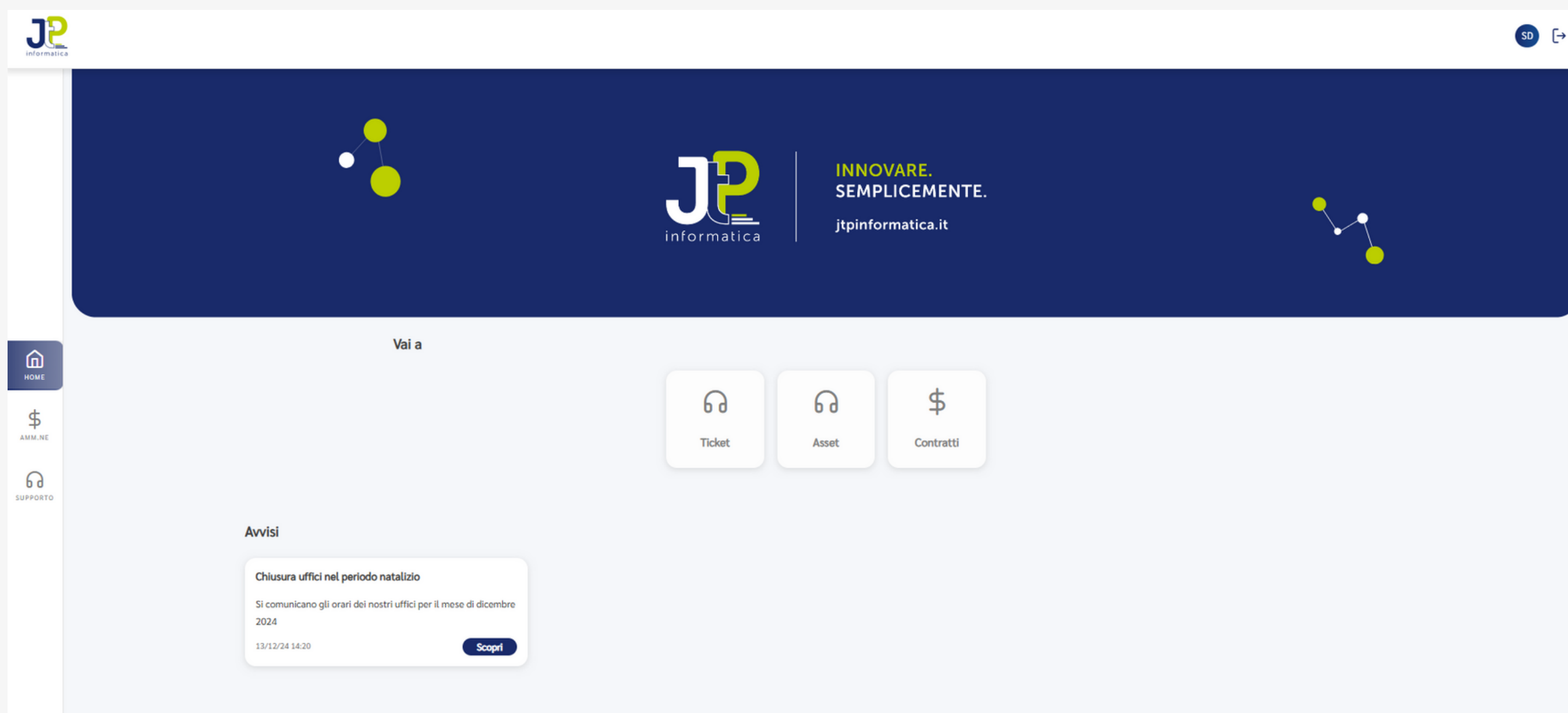
Link di accesso:



assistenza.jtpinformatica.it

HOME PAGE DEL CUSTOMER PORTAL

Dopo aver effettuato l'accesso, l'utente si troverà direttamente **all'interno del portale**, dove potrà avere una vista generale e svolgere una serie di attività, **in base al proprio ruolo**.



● I RUOLI

Panoramica dei permessi nel portale

Ogni utente con accesso al Customer Portal di *JTP Informatica* possiede un **RUOLO** (ved. **tabella**)

Ogni ruolo avrà visualizzazioni e permessi diversi all'interno del portale in base alle **autorizzazioni** concesse dalla propria azienda.

Si fa presente che per ragioni di completezza in questa guida vengono elencate **tutte** le visualizzazioni presenti nel portale.

Ruolo	Ticket personali	Tutti i ticket	Contratti
Utente 1	x		
Utente 2	x	x	
Utente 3	x	x	x

● Cosa visualizzare nella home page del Customer Portal

All'interno del proprio account, sarà possibile visionare e consultare **TICKET**, **ASSET** e **CONTRATTI** relativi alla propria azienda.



● Cosa visualizzare nella home page del Customer Portal

Inoltre sarà molto comodo poter visualizzare i nostri **AVVISI** e le **PROMOZIONI** in corso.

Avvisi

Chiusura uffici nel periodo natalizio

Si comunicano gli orari dei nostri uffici per il mese di dicembre 2024

13/12/24 14:20

Scopri

AVVISI

per verificare le comunicazioni più importanti di JTP Informatica

Promozioni

Promozione dicembre

Dal 01/12/2024 al 31/12/2024 è in corso la seguente promozione XYZ dedicata al mondo MFP

17/12/24 14:36

Scopri

PROMOZIONI

per visionare le promozioni in corso in quel momento

Istruzioni per **UTILIZZO CUSTOMER PORTAL**

Aprire un ticket di assistenza

- **Avviso importante per l'apertura dei ticket di assistenza**



I ticket di assistenza potranno **SEMPRE** essere aperti utilizzando **due modalità equivalenti**:

1

Apertura tramite
portale clienti
(Customer Portal)

2

Apertura tramite email
all'indirizzo:
assistenza@jtpinformatica.it



TICKET

Come aprire un ticket di assistenza dal Customer Portal

1

Cliccare sull'icona **TICKET**.
Si aprirà la schermata con
tutti i ticket visibili.

TICKETASSET

Aggiungi ticket

Azioni	No. ticket	↑ ↓	Titolo	↑ ↓	Stato	↑ ↓	Priorità	↑ ↓	Assegnato a	Data creazione	↑ ↓
	Filtra per codice		Filtra per titolo		-- seleziona stato		-- seleziona priorità		-- seleziona assegnato a		
	TK24/000250		g		In attesa del cliente		Bassa		F	16-12-2024 14:44:02	
	TK24/000093		P		Effettuato		Media		F	28-11-2024 15:04:47	
	TK24/000081		te		Effettuato		Media			19-11-2024 16:07:25	
	TK24/000074		te		Effettuato		Media		F M	15-11-2024 14:23:29	

Pagina 1 di 1 - 4 Risultati

Mostra 20

● Come aprire un ticket di assistenza dal Customer Portal

2

Cliccare in alto a destra
sul pulsante

Aggiungi ticket

TICKET

ASSET

Aggiungi ticket

Azioni	No. ticket	↑ ↓	Titolo	↑ ↓	Stato	↑ ↓	Priorità	↑ ↓	Assegnato a	Data creazione	↑ ↓
	Filtra per codice		Filtra per titolo		-- seleziona stato		-- seleziona priorità		-- seleziona assegnato a		
	TK24/000250		g		In attesa del cliente		Bassa		F	16-12-2024 14:44:02	
	TK24/000093		P		Effettuato		Media		F	28-11-2024 15:04:47	
	TK24/000081		te		Effettuato		Media			19-11-2024 16:07:25	
	TK24/000074		te		Effettuato		Media		F M	15-11-2024 14:23:29	

Pagina 1 di 1 - 4 Risultati

Mostra 20

● Come aprire un ticket di assistenza dal Customer Portal

3

Compilare le **informazioni**
e inserire la **descrizione**
del problema riscontrato.
Dopodiché cliccare su

Salva

Nuovo ticket

INFORMAZIONI

Titolo *	Priorità *
	Bassa
Tipo	Sede
-- seleziona tipo	-- seleziona sede
Contatto	Contratto
-- seleziona contatto	-- seleziona contratto

Descrizione *

B *i* **A:**

Type something

Characters : 0

Asset

-- seleziona asset

CAMPI AGGIUNTIVI

Salva Annulla

● Come aprire un ticket di assistenza dal Customer Portal

4

***Il ticket è stato aperto
con successo!***

Nella schermata si vedrà il nuovo ticket con i dettagli inseriti. Si potrà monitorare sempre dalla schermata **"TICKET"**

The screenshot displays the 'Informazioni TICKET' (Ticket Information) section of a Customer Portal. The ticket ID is 'TK24/000264 Test' and it was created on '17/12/2024 16:55' by user 'S...'. The description reads 'Ciao!!! è un test'. There is a placeholder for an image labeled 'mpanti (1).png'. On the right, a 'Nuovo' (New) button is visible, along with fields for 'Bassa' (Priority), 'N.D.' (Status), and 'CRM'. At the bottom left is an 'Attività' (Activity) tab, and at the bottom right is a '+ Nuova risposta' (New response) button. To the right of the main panel, the 'Dettagli CLIENTE' (Client Details) section shows contact information: email '@gmail.com', address 'Via Miranese, 426/f Venezia 30174 VE', and another email '@gmail.com'. Below this is the 'Dettagli TICKET' (Ticket Details) section with a 'Contratto' (Contract) field. A 'Torna all'elenco' (Return to list) link is at the top right.

● Come compilare le INFORMAZIONI del ticket



Campo	Descrizione
TITOLO*	il titolo del ticket
TIPO	l'area di competenza del problema riscontrato (ICT, VOIP, MFP, WEB)
CONTATTO	la persona di riferimento per il ticket in oggetto
PRIORITÀ *	l'importanza attribuita al problema (bassa, media, alta o urgente)
SEDE	la sede aziendale di riferimento del ticket in oggetto
DESCRIZIONE*	l'indicazione più chiara possibile del problema riscontrato
ASSET	i beni venduti/noleggiati all'azienda a cui si fa riferimento nel ticket (se presenti)
	Si potrà caricare un allegato cliccando sull'icona della graffetta .



TICKET

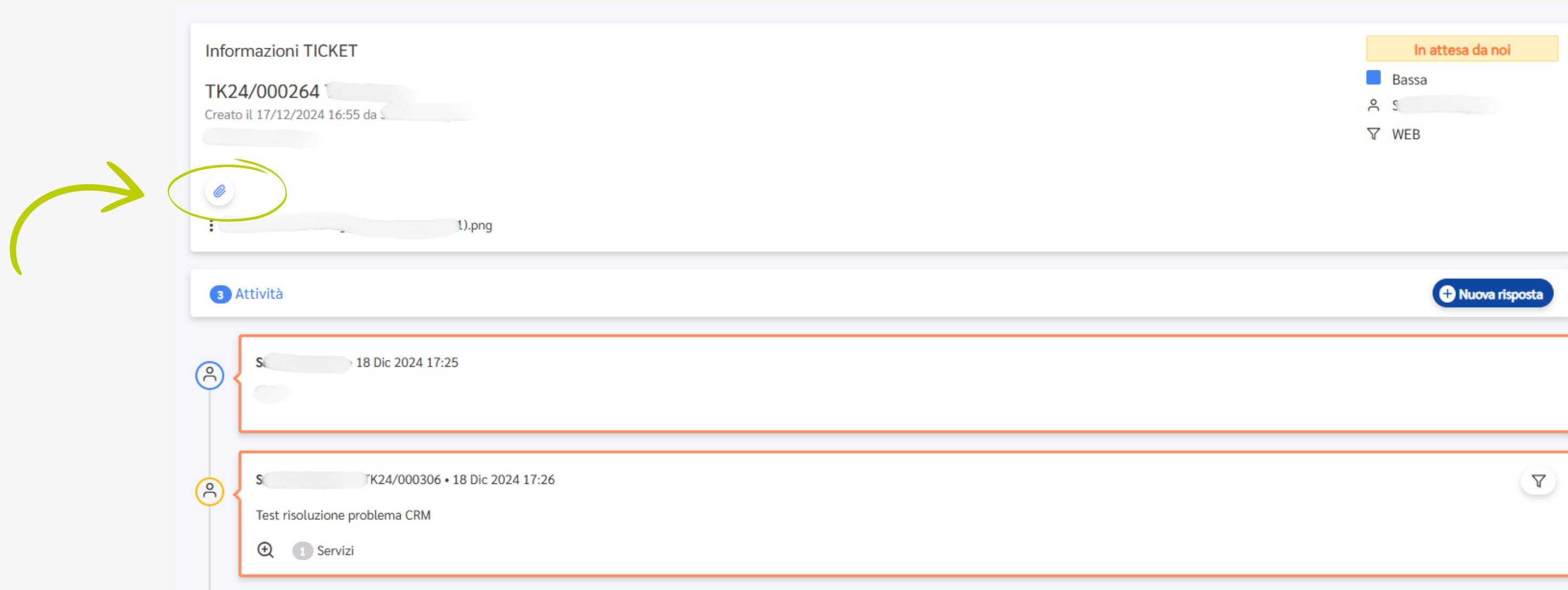
Cosa si può fare all'interno del ticket

- **COMMENTARE:** cliccando sul tasto blu **+ Nuova risposta**

Il nostro personale potrà rispondere direttamente nel ticket e l'utente potrà tenere traccia della conversazione.

The screenshot displays a ticket management interface. At the top, the 'Informazioni TICKET' section shows the ticket ID 'TK24/000264', the creation date '17/12/2024 16:55', and the creator 'S...'. The status is 'In attesa da noi' (Waiting for us) in orange. Below this, the 'Attività' (Activity) section shows a list of interactions. The first interaction is from 'S...' on '18 Dic 2024 17:25'. The second interaction is from 'S...' on '18 Dic 2024 17:26', with the subject 'Test risoluzione problema CRM' and a 'Servizi' tag. A blue button labeled '+ Nuova risposta' (New answer) is highlighted with a green circle and a green arrow pointing to it from the right. The interface also shows a 'Bassa' (Low) priority indicator and a 'WEB' channel indicator.

- **ALLEGARE FILE:** cliccando sul simbolo della graffetta 



Informazioni TICKET

TK24/000264
Creato il 17/12/2024 16:55 da S. [redacted]

In attesa da noi

Bassa

S. [redacted]

WEB

1).png

3 Attività [+ Nuova risposta](#)

S. [redacted] 18 Dic 2024 17:25

S. [redacted] TK24/000306 • 18 Dic 2024 17:26

Test risoluzione problema CRM

1 Servizi



TICKET

Filtrare i ticket

Nella schermata con tutti i ticket, è possibile inserire i filtri desiderati cliccando sul simbolo dell'ingranaggio in alto a destra



In questo modo le colonne relative ai ticket si popoleranno con i campi desiderati.

The screenshot displays the 'Opzioni Tabella per Ticket' (Table Options for Ticket) dialog box. The dialog has a title bar with a close button (X). Below the title bar, there is a list of fields with toggle switches to enable or disable them. The fields are:

- Nome campo
- Visibile ☐
- No. ticket
- Anagrafica
- Titolo
- Stato
- Assegnato a
- Priorità
- Data creazione
- Sla
- Ultima attività
- Tipologia
- Segnalatore
- Sede
- Contatto segnalatore
- Tipo

At the bottom of the dialog, there are two buttons: 'Salva' (Save) and 'Chiudi' (Close).

The background shows a table of tickets. The table has a header row with 'Data creazione' and a list of dates: 16-12-2024 14:44:02, 28-11-2024 15:04:47, 19-11-2024 16:07:25, and 15-11-2024 14:23:29. A yellow arrow points to the gear icon in the top right corner of the table header, which is used to open the 'Opzioni Tabella per Ticket' dialog.



TICKET

Gli STATI dei ticket

Questi sono tutti gli **stati** in cui l'utente potrà trovare il proprio ticket di assistenza all'interno del Customer Portal, qualora volesse verificare lo **stato avanzamento lavori**.

Stato	Descrizione
NUOVO	il ticket è stato creato
IN LAVORAZIONE	il ticket è stato preso in carico
IN ATTESA DI JTP	lavorazione che richiede del tempo e/o analisi specifiche
IN ATTESA DEL CLIENTE	attesa di feedback da parte del cliente
IN ATTESA DI TERZE PARTI	lavorazione in attesa di terze parti
PIANIFICATO	lavorazione programmata per una data specifica
IN ATTESA DEL MATERIALE	lavorazione che richiede del materiale non presente al momento
EFFETTUATO	il ticket è stato risolto

Istruzioni per **UTILIZZO CUSTOMER PORTAL**

Contratti



CONTRATTI

Cosa visualizzare nella scheda Contratti

In questa tab, se il proprio ruolo lo permette, si potranno consultare **tutti i contratti** relativi alla propria azienda, la relativa durata (inizio/fine), e altre informazioni utili.

CONTRATTI

Azioni

Codice

Data inizio

Data fine

Nome

Tipologia

Stato

Filtra per codice

Filtra per nome

Filtra per tipologia

-- seleziona stato

CTR24/001077	01-12-2024	31-12-2025	PACCHETTO ORE WEB	Assistenza a scalare	ATTIVO	
CTR24/001075	01-01-2024	31-12-2025	STAMPA GESTITA	Noleggio e costo copia	ATTIVO	
CTR24/001046	01-01-2024	31-12-2025	TELEASSISTENZA	Servizio a canone	ATTIVO	
CTR24/000922	01-01-2024	31-12-2024	PACCHETTO ORE	Assistenza a scalare	ATTIVO	

Pagina 1 di 1 - 4 Risultati

Mostra 20

Cosa visualizzare nella scheda Contratti

Cliccando sopra un contratto si aprirà una **pagina di approfondimento** contenente tutte le informazioni specifiche (il tipo di pagamento, il periodo di rinnovo ecc.)

Se il servizio abbinato al contratto in oggetto prevede un **pacchetto ore**, da qui sarà possibile anche visionare le ore residue, e le ore già utilizzate.

Servizi contratto

Azioni	Data inizio	Data decorrenza	Data fine	Articolo / Servizio	Asset	Importo	Monte	Configurazione	Stato
	01-12-2024	01-12-2024	31-12-2025	PACCHETTOWEB - Pacchetto ore WEB		€ 1.000,00 / MESE	10h		ATTIVO

Ore residue: 7h 30m

Ore a scalare: 10h 0m

GRAZIE

per la collaborazione

Per qualsiasi chiarimento o informazione:

info@jtpinformatica.it | 041 8626205



INNOVARE.
SEMPLICEMENTE.

jtpinformatica.it