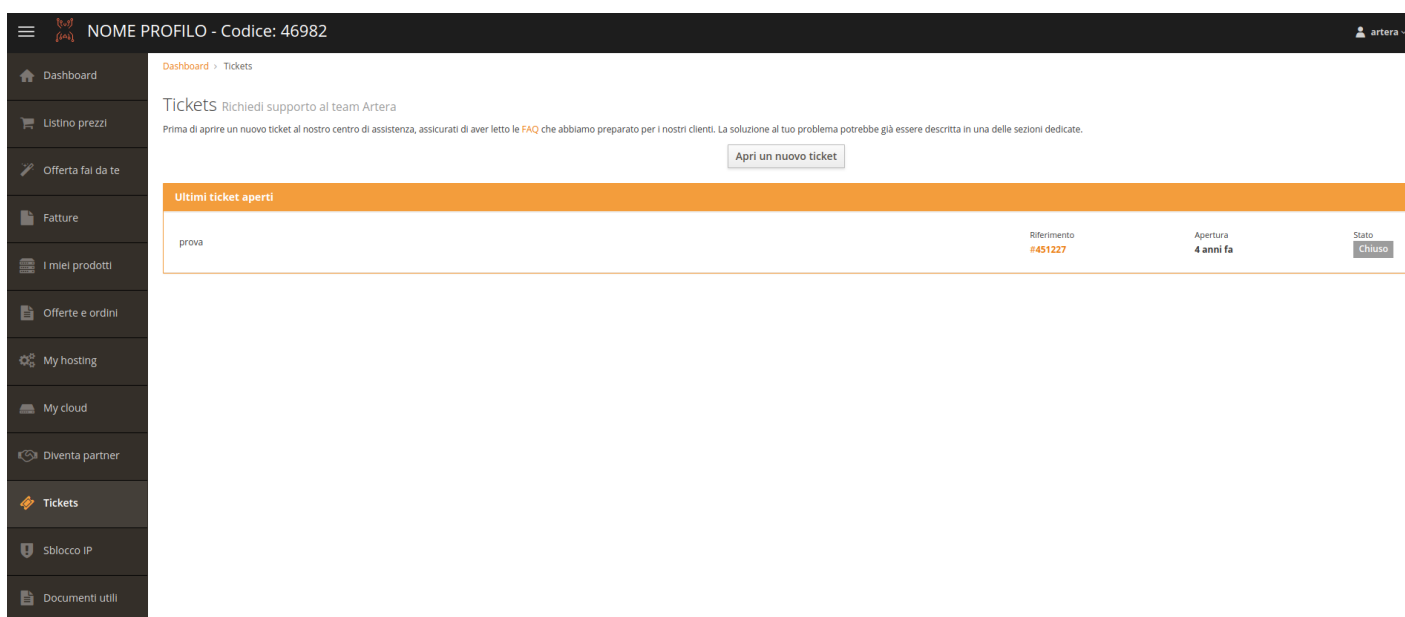


Come aprire un Ticket

In questa guida illustreremo come aprire un ticket sul nostro portale.

Prima di tutto è necessario accedere al nostro portale artera.net, come riportato nella guida relativa alla nostra [area riservata](#) ed entrare nella sezione "Tickets", che trovate nel menù laterale di sinistra.



Per inviare la segnalazione sarà sufficiente premere su "Apri un nuovo ticket", compilare tutti i campi e cliccare sul tasto "Invia".

Consigliamo di essere il più precisi possibile per la segnalazione, indicando il dominio che riscontra il problema ed un eventuale errore visualizzato, in modo da velocizzare le tempistiche di risoluzione.

Di seguito i campi che verranno richiesti per aprire un ticket:

Nuovo ticket Contatta il nostro supporto tecnico

Titolo

Titolo

Messaggio

Specificare eventuale dominio di riferimento, IP del server dedicato o indirizzo del server cloud ed in generale un riferimento al servizio sul quale si richiede assistenza. Se possibile indicare come è possibile riprodurre il problema.

☐ Urgente (il ticket verrà fatturato al costo di 120,00 €)

 Invia

 Aggiungi allegati

Il nostro sistema invierà sempre una email di notifica col testo del messaggio all'indirizzo di riferimento inserito per il contatto tecnico in fase di registrazione. Inserire una email differente nel campo "Indirizzo Email" farà sì che un messaggio di copia venga inviato anche all'indirizzo inserito.

Nella pagina precedente, oltre ad avere la possibilità di aprire un nuovo ticket, troverete lo storico delle segnalazioni inviate, a cui potrete dare riscontro alle risposte dei tecnici che seguiranno il vostro caso.

Tickets Richiedi supporto al team Artera

Prima di aprire un nuovo ticket al nostro centro di assistenza, assicurati di aver letto le [FAQ](#) che abbiamo preparato per i nostri clienti. La soluzione al tuo problema potrebbe già essere descritta in una delle sezioni dedicate.

Apri un nuovo ticket


Ultimi ticket aperti			
Esempio	Riferimento #498301	Apertura 59 secondi fa	Stato Aperto

Il codice numerico riportato sotto "Riferimento" è il numero del ticket, al quale potrete far riferimento nel caso dovesse ripresentarsi una situazione già risolta con un ticket precedente.

Troverete inoltre una tempistica relativa all'apertura della segnalazione e lo stato del ticket.

Lo stato "aperto" indica che la segnalazione è ancora in corso di risoluzione, cliccare sulla voce relativa al ticket aprirà la pagina in cui poter dare riscontro alla risposta del tecnico che ha preso in carico la vostra richiesta di assistenza.

Ticket: Esempio Ticket: #498305



domain@artera.net

26 luglio 2022 14:39

Esempio di testo per l'apertura del ticket

Messaggio

Testo del messaggio

Invia


Aggiungi allegati

Lo stato "chiuso" indica che la segnalazione è stata risolta dallo staff tecnico.

Ultimi ticket aperti			
Esempio	Riferimento #498305	Apertura 2 minuti fa	Stato Chiuso

In questo caso, cliccare sulla voce relativa al ticket visualizzerà lo storico delle risposte inviate, ma senza possibilità di replica.

Ticket: Esempio Ticket: #498305



domain@artera.net

26 luglio 2022 14:39

Esempio di testo per l'apertura del ticket