

Assistenza: come richiedere supporto a Municipium

Come richiedere assistenza a Municipium? In ogni pagina del pannello è sempre presente il **tasto verde** dell'assistenza. Per ogni richiesta, anche minima, clicca sul tasto verde e apri un ticket di assistenza. Ora vediamo come.



Gestione del menu

Qui puoi organizzare il menu di gestione delle pagine che hai creato. Tramite questo menu puoi collegare, ordinare e stabilire la gerarchia delle pagine. Puoi manovrare questo menu semplicemente trascinando le voci una sotto l'altra, formando così delle sottopagine. Se infatti passi con il mouse sopra le tre linee orizzontali di ogni pagina, puoi trascinare la pagina, ordinare la visibilità delle pagine in app e creare delle sottopagine per ogni pagina.

Gestione menu Aggiungi

Amministrazione comunale (P)	Modifica Elimina
Vademecum Protezione Civile (P)	Modifica Elimina
Info e territorio (S)	Modifica Elimina
Storia del Comune (P)	Modifica Elimina

assistenza

Perché questo sistema on line per l'assistenza? Perché è **semplice, veloce, completo** e ci permette di seguire più Comuni nel corso della giornata. Per ogni richiesta viene aperto un ticket nel quale si potrà documentare e seguire ogni richiesta. Questa possibilità non sarebbe sostenibile tramite Skype, telefono o via mail. Questo è il modo migliore.



Assistenza: invia un ticket

Municipium Help

Richiedente *

Oggetto *

B I U [List] [List] A A [Link]

Allega un file Cattura una schermata

Servizio *

Tipo richiesta *

Nome ente *

Dispositivo *

Software di helpdesk di Freshdesk
Norme sulla privacy

Invia

Per ogni richiesta di assistenza che mandi, cerca di essere il più dettagliato possibile. Già compilando tutti i campi per ogni ticket di assistenza, stai dando ottime informazioni al Customer care.

Vediamo i primi campi

- **Richiedente:** inserisci la tua mail
- **Oggetto:** inserisci un titolo alla tua richiesta che sintetizzi la tua esigenza
- Qui **descrivi nel dettaglio la tua richiesta**. Es: *“Non vedo la foto nella news dal titolo Lavori in corso in via Mazzini”* va bene. *“Non vedo la foto nella news”* non va bene perché troppo generica
- **Allega un file:** puoi allegare un file che ti dà problemi. Lo analizzeremo
- **Cattura una schermata:** se lo clicchi alleghi in automatico al tuo ticket la foto della sezione in cui sei e dove stai trovando dei problemi. È molto utile, sono informazioni in più per evadere prima la tua richiesta

Assistenza: invia un ticket



The image shows a web form for submitting a ticket. It contains four required fields: 'Servizio *', 'Tipo richiesta *', 'Nome ente *', and 'Dispositivo *'. Each field has a dropdown menu with three dots indicating options. At the bottom left, there are links for 'Software di helpdesk di Freshdesk' and 'Norme sulla privacy'. At the bottom right, there is a dark 'Invia' button.

Servizio *	...
Tipo richiesta *	...
Nome ente *	
Dispositivo *	...

[Software di helpdesk di Freshdesk](#)
[Norme sulla privacy](#)

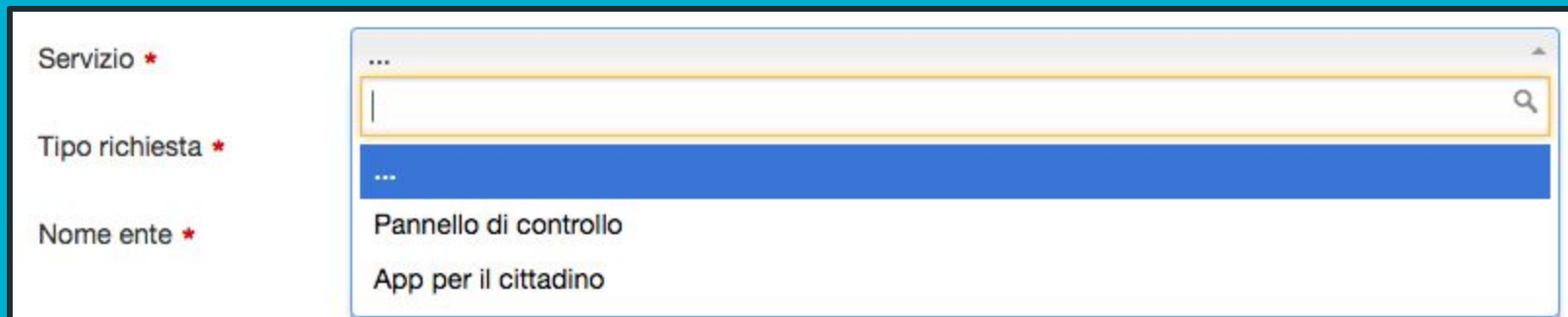
Invia

Dopo aver dettagliato la tua richiesta, nella parte inferiore ci sono quattro semplici **menu a tendina per specificare automaticamente** la tua richiesta.

Questo perché una richiesta può essere presa in carico ed evasa subito dal Customer care se possibile. Se invece la richiesta prevede il dialogo con il team tecnico dell'informatica, il Customer care si occuperà di portare la tua richiesta nell'ufficio più adatto.

Si tratta di semplici opzioni, vediamole nel dettaglio partendo dal primo: **Servizio**

Assistenza: dettaglia il tuo ticket



Servizio *

Tipo richiesta *

Nome ente *

...

...

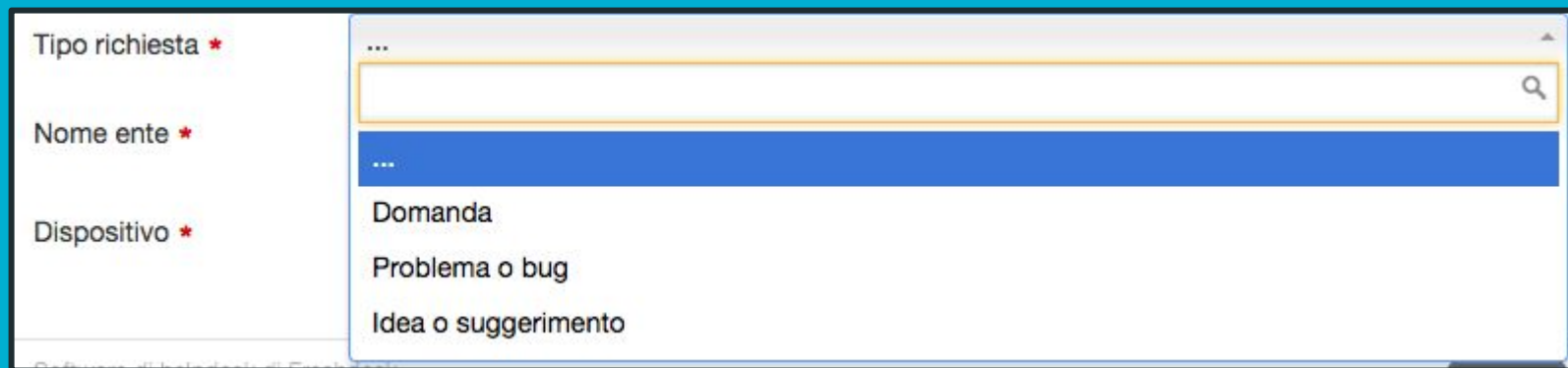
Pannello di controllo

App per il cittadino

Servizio: la tua richiesta può essere mirata a scioglierti un dubbio sul pannello di gestione oppure sull'app. Ad esempio: devi inserire il calendario rifiuti per il prossimo anno e non ricordi più come si gestisce il calendario? Questa tua richiesta fa parte del “**pannello di controllo**”. Hai invece un problema nell'app, ad esempio non ricevi la notifica push che hai mandato pochi minuti prima? Allora questa tua richiesta fa parte della voce “**App per il cittadino**”.

Seleziona quindi su quale servizio stai chiedendo assistenza e procedi con il prossimo campo: **Tipo di richiesta**

Assistenza: dettaglia il tuo ticket



The image shows a screenshot of a web form for creating a ticket. On the left, there are three required fields: 'Tipo richiesta *', 'Nome ente *', and 'Dispositivo *'. The 'Tipo richiesta *' field is open, showing a dropdown menu with three options: 'Domanda', 'Problema o bug', and 'Idea o suggerimento'. The dropdown menu has a search bar at the top and a magnifying glass icon on the right. The background of the form is light gray.

Tipo di richiesta: la tua richiesta può essere

- una **domanda** sull'utilizzo dell'app e/o del pannello di gestione (abbiamo visto prima che va indicato nel campo precedente il tipo di servizio su cui chiedi assistenza)
- la segnalazione di un **problema** o di un **bug** (un bug, ovvero baco, è un errore che causa un malfunzionamento del sistema). Ogni app ha bisogno delle segnalazioni dei propri utenti per individuare gli errori e ripararli grazie agli aggiornamenti periodici del servizio
- un'**idea o un suggerimento**. Non solo problemi ma tu per primo puoi contribuire a rendere migliore Municipium con le tue idee e i tuoi suggerimenti. Grazie infatti alla rete di Comuni in costante aumento, la richiesta di miglioramento di un singolo Comune va a beneficio di tutti

Assistenza: dettaglia il tuo ticket

Inserisci il nome del tuo **ente**

Nome ente *

Seleziona il tipo di **dispositivo** per il quale stai aprendo il ticket di assistenza. Le opzioni, per il momento, possono essere tre

- computer
- **smartphone**
- tablet

Servizio *

Tipo richiesta *

Nome ente *

Dispositivo *

...

Computer

Smartphone

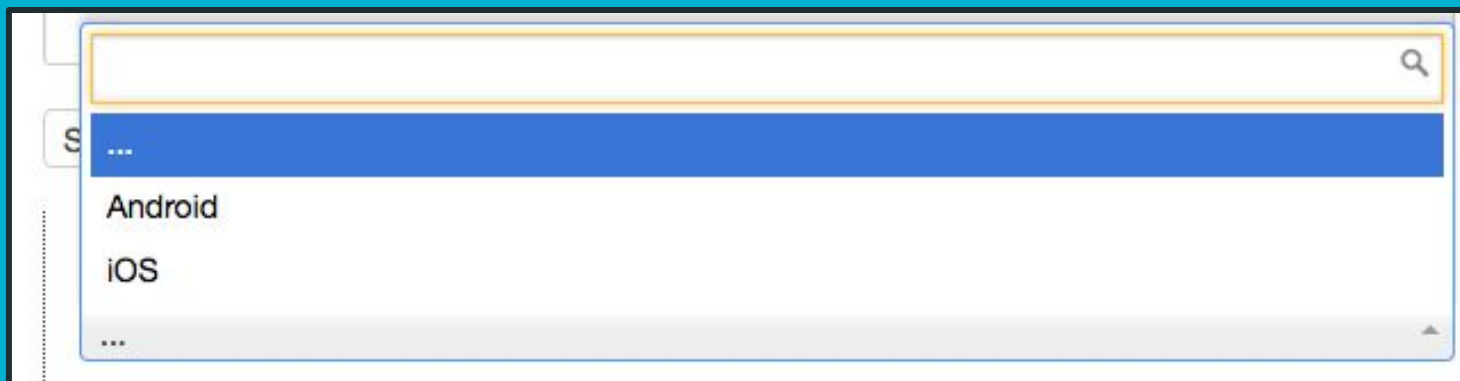
Tablet

...

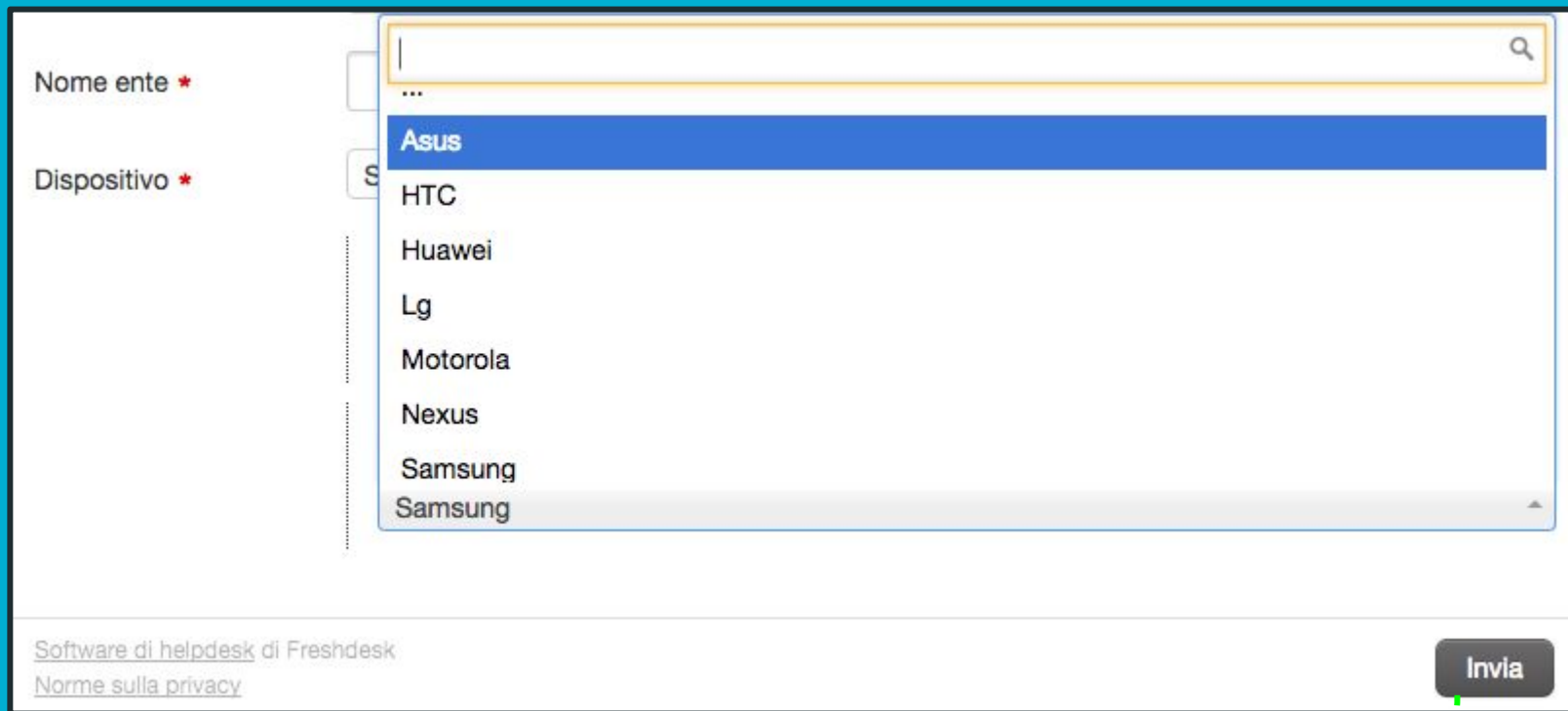
Assistenza: dettaglia il tuo ticket

Seleziona il tipo di **sistema operativo** su cui lavora il tuo dispositivo. Stai aprendo un ticket, per esempio, per segnalare qualcosa che non ti piace circa l'app sul tuo smartphone? Hai due possibilità quindi, scegli tra:

- Android (sistema operativo per dispositivi Asus, HTC, Lg, Motorola, Nexus, Samsung, Sony ad esempio)
- iOS (sistema operativo per iPhone 4, 5, 6 e modelli intermedi)



Assistenza: dettaglia il tuo ticket



The screenshot shows a web form for creating a support ticket. On the left, there are two required fields: "Nome ente *" and "Dispositivo *". The "Dispositivo *" field is currently open, displaying a dropdown menu of smartphone brands. The brands listed are Asus, HTC, Huawei, Lg, Motorola, Nexus, Samsung, and Samsung. The "Asus" option is highlighted in blue. At the bottom left of the form, there are two links: "Software di helpdesk di Freshdesk" and "Norme sulla privacy". At the bottom right, there is a dark grey button labeled "Invia".

Seleziona il tipo di **modello** di smartphone. È importante perché alcuni bug possono presentarsi su determinati smartphone mentre su altri non si presentano problemi.

Selezionato il modello del tuo smartphone sei pronto per inviare il ticket di assistenza al Customer care con il tasto "Invia"