



GUIDA ALL'UTILIZZO DI OSL HELPDESK

Alla ricezione della mail inviata da parte dello Staff di OSL HelpDesk, cliccare sul link “Visita il portale” per accedere alla registrazione delle credenziali di accesso.



OSL DESK <helpdesk@osl.it>

a me

Ciao,

STAFF OSL ti ha invitato sul portale OSL DESK

[Visita il portale](#) per inserire richieste di supporto e ottenere aiuto.



Benvenuti in OSL DESK!

Hai quasi finito - Abbiamo solo bisogno della password in modo da poterti far fare il login più tardi.

Nome utente

clienteoslprova1@gmail.com

Nome completo

Password

Mostra password

Salva e continua



informatica per la
gestione industriale

O.S.L. S.r.l.

Via Rubicone, 110 – 41056 Savignano s.P. (MO)

Tel. +39.059.765888 – FAX +39.059.765997

www.osl.it - osl@osl.it

Cap. Soc. € 62.000,00 i.v.

Cod. Fisc. E Part. IVA 02054130360 – R.E.A. 262056



Nella nuova schermata inserire il nome dell'utente ed una password personale che vengono associate all'indirizzo e-mail a cui è stata inviata la richiesta di registrazione.

N.b. Per effettuare i login successivi alla registrazione il campo nome utente deve essere compilato con l'indirizzo email registrato (nell'esempio sottostante l'utente m.rossi@osl.it accede con la sua password).

Login

Nome utente

Password

Resta collegato

[Hai dimenticato la password?](#)



informatica per la gestione industriale

O.S.L. S.r.l.

Via Rubicone, 110 – 41056 Savignano s.P. (MO)

Tel. +39.059.765888 – FAX +39.059.765997

www.osl.it - osl@osl.it

Cap. Soc. € 62.000,00 i.v.

Cod. Fisc. E Part. IVA 02054130360 – R.E.A. 262056



Inseriti i dati, si apre la seguente pagina che consente l'accesso a tre principali funzioni:



Centro assistenza

OSL DESK

Puoi inviare una richiesta su OSL DESK utilizzando le opzioni disponibili.

1

Fatturazione Elettronica 2
Problemi inerenti alla fatturazione elettronica

Supporto Software 3
Hai bisogno di assistenza per installazione, configurazione o risoluzione dei problemi software ?
Seleziona per richiedere assistenza.

Supporto Hardware 4
Hai bisogno di assistenza hardware come computer, server, stampanti, terminali, palmari, tablet ?
Seleziona per richiedere assistenza

1. Inserendo alcune parole chiave relative al problema che si è presentato è possibile effettuare una ricerca tra le varie casistiche presenti documentate all'interno del portale, dando la possibilità all'utente di cercare una eventuale soluzione al problema in totale autonomia. (al momento il suddetto servizio è in fase di sviluppo e sarà attivato prossimamente).
2. Cliccando il link si apre un form in cui è possibile aprire una richiesta di assistenza inerente alla Fatturazione Elettronica
3. Cliccando il link si apre un form in cui è possibile aprire una richiesta di assistenza Software.
4. Cliccando il link si apre un form in cui è possibile aprire una richiesta di assistenza Hardware.

I form di richiesta di assistenza per Software/Hardware si presentano con la medesima struttura:



Centro assistenza / OSL DESK

Supporto Software

Compilare i campi seguenti, con più informazioni possibili. Maggiori sono le informazioni che ci fornisci e migliore è il servizio che possiamo fornire.

Priorità

Non definito

1

Riepilogo

2

Descrizione

3

Allegati (opzionale)

📎 Trascina file, incolla una schermata oppure
naviga

4

Riferimento OSL (opzionale)

5

🔒 Richiesta privata ▾

6

Crea

Annulla

1. Definire un livello di priorità a seconda del problema in oggetto.



informatica per la
gestione industriale

O.S.L. S.r.l.

Via Rubicone, 110 – 41056 Savignano s.P. (MO)

Tel. +39.059.765888 – FAX +39.059.765997

www.osl.it - osl@osl.it

Cap. Soc. € 62.000,00 i.v.

Cod. Fisc. E Part. IVA 02054130360 – R.E.A. 262056



Sistema Bloccato, produzione ferma

Problema che mi allunga i tempi operativi

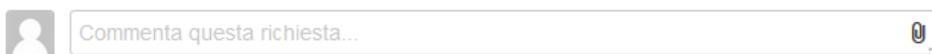
Impatto negativo ma non nell'immediato

Problema minore

2. Inserire l'oggetto/campo di applicazione del problema.
3. Inserire una descrizione il più possibile dettagliata della richiesta di assistenza.
4. Campo di inserimento per eventuali file allegati/immagini relative al problema.
5. Indicare il contatto/consulente di riferimento all'interno di OSL.
6. Il campo dà la possibilità di scegliere se condividere la visibilità della richiesta di assistenza con altri utenti registrati nella propria azienda o di limitare la visibilità selezionando "Richiesta privata".

Una volta compilati i campi del form basta cliccare su "Crea" per inoltrare la richiesta al Desk OSL.

La conferma di avvenuto inoltro della richiesta si presenta con la seguente schermata:



Dettagli Oggi 5:33 PM

Priorità
Problema minore

Descrizione
Richiesta1

 Non inviarmi notifiche

 Condividi

 Annulla richiesta

Condivisa con

 cliente1
Autore

Nelle opzioni segnalate a destra si può scegliere di:



informatica per la
gestione industriale

O.S.L. S.r.l.

Via Rubicone, 110 – 41056 Savignano s.P. (MO)

Tel. +39.059.765888 – FAX +39.059.765997

www.osl.it - osl@osl.it

Cap. Soc. € 62.000,00 i.v.

Cod. Fisc. E Part. IVA 02054130360 – R.E.A. 262056



- Ricevere/non ricevere notifiche via mail dello stato di avanzamento o degli aggiornamenti sulla segnalazione da parte dell'assistenza.
- Condividere la segnalazione con eventuali altri utenti/indirizzi e-mail.
- Annullare la richiesta di assistenza (per esempio, in caso di errore).

Nell'angolo in alto a destra cliccando sull'icona relativa al proprio profilo



è possibile cambiare le impostazioni del proprio profilo utente (avatar, nome utente...), mentre cliccando su "Richieste" è possibile visualizzare le richieste di assistenza effettuate, il relativo stato di avanzamento e lo storico dei messaggi scambiati con lo Staff di Assistenza OSL (cliccando sul "Riferimento" della singola richiesta).

Centro assistenza

Richieste

Tipo	Riferimento	Riepilogo	Service desk	Stato	Richiedente
	OSLDESK-5	Richiesta1	OSL DESK	IN ATTESA DEL SUPPORTO	cliente1

1-1 di 1



informatica per la
gestione industriale

O.S.L. S.r.l.

Via Rubicone, 110 – 41056 Savignano s.P. (MO)

Tel. +39.059.765888 – FAX +39.059.765997

www.osl.it - osl@osl.it

Cap. Soc. € 62.000,00 i.v.

Cod. Fisc. E Part. IVA 02054130360 – R.E.A. 262056



Centro assistenza / OSL DESK / OSLDESK-5

Richiesta1 IN CORSO



Commenta questa richiesta...



Attività



cliente1 Oggi 5:38 PM PIÙ RECENTE

Dovrei aggiornare il nostro indirizzo. Allego carta intestata nuova.

[carta intestata-01.docx](#) (113 kB)

Lo stato della tua richiesta è cambiato in **In Corso**. Oggi 5:36 PM



ASSISTENZAOSL Oggi 5:36 PM

Potrebbe darmi maggiori dettagli?

Dettagli Oggi 5:33 PM

Priorità

Problema minore

Descrizione

Richiesta1

Non inviarmi notifiche

Condividi

Annulla richiesta

Condivisa con

cliente1
Autore

CLIENTE1
Rimuovi

All'interno del campo di testo "Commenta questa richiesta..." è possibile fornire ulteriori informazioni relativamente alla segnalazione aperta ed interagire con l'assistenza.

Nel riepilogo sottostante è possibile visualizzare lo storico dei commenti scambiati e le eventuali modifiche effettuate.

STATI DEL TICKET

E' possibile monitorare lo stato della propria segnalazione/ticket in qualsiasi momento grazie all'etichetta presente a fianco dell'intestazione



Centro assistenza / OSL DESK / OSLDESK-5

Richiesta1 IN CORSO



La segnalazione potrà assumere diversi stati a seconda della fase in cui si trova:

IN ATTESA DI SUPPORTO: il ticket è in attesa di essere preso in carico

Documento realizzato da:

OSL Desk Staff – Assistenza Tecnica O.S.L. S.r.l.

Email: helpdesk@osl.it



informatica per la
gestione industriale

O.S.L. S.r.l.

Via Rubicone, 110 – 41056 Savignano s.P. (MO)

Tel. +39.059.765888 – FAX +39.059.765997

www.osl.it - osl@osl.it

Cap. Soc. € 62.000,00 i.v.

Cod. Fisc. E Part. IVA 02054130360 – R.E.A. 262056



dall'assistenza;

IN CORSO: il ticket è stato preso in carico dall'assistenza che sta verificando una possibile risoluzione;

IN ATTESA DEL CLIENTE: il ticket è in attesa di una risposta da parte del cliente/utente;

IN SVILUPPO SW: il ticket necessita di un'analisi più approfondita da parte del reparto programmazione che provvederà a prenderlo in carico per poter verificare le casistiche segnalate.

IN SOSPESO: il ticket è stato sospeso momentaneamente in attesa dell'assegnazione di un nuovo stato;

RISOLTO: il ticket ha ottenuto una risoluzione da parte dell'assistenza;

CONTATTI

Per le richieste di:

- attivazione di nuovi utenti ad OS�Desk
- problematiche di login al portale
- problematiche nel recupero di password utente smarrite

inviare una mail a attivazionedesk@osl.it