



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 - o.s.l.srl@legalmail.it - osl@osl.it

Società sottoposta a direzione e coordinamento di Overmach
Macchine Utensili Srl - Cap. Soc. € 62.000,00 i.v.
Cod. Fisc. E Part. IVA 02054130360 – R.E.A. 262056



GUIDA ALL'UTILIZZO DI OSL HELPDESK

Per poter utilizzare il portale di assistenza è necessario inviare una mail all'indirizzo attivazionedesk@osl.it contenente gli indirizzi email che si vogliono abilitare all'apertura dei ticket.

Ad ogni indirizzo verrà inviata una mail di iscrizione contenente il link per completare l'iscrizione.

Alla ricezione della mail inviata da parte dello Staff di OSL HelpDesk, è necessario seguire il link all'interno della mail per accedere alla registrazione delle credenziali di accesso.

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

Nella nuova schermata inserire un nome identificativo dell'utente (ad es. "Uff. Tecnico" oppure "Rossi Mario") ed una password personale che vengono associate all'utente registrato.

N.b. Per effettuare i login successivi alla registrazione il campo nome utente deve essere compilato con l'indirizzo email registrato (nell'esempio



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 - o.s.l.srl@legalmail.it - osl@osl.it

Società sottoposta a direzione e coordinamento di Overmach
Macchine Utensili Srl - Cap. Soc. € 62.000,00 i.v.
Cod. Fisc. E Part. IVA 02054130360 – R.E.A. 262056



sottostante l'utente m.rossi@osl.it accede con la sua password).

Login

Nome utente

Password

Entra

Resta collegato

[Hai dimenticato la password?](#)



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 - o.s.l.srl@legalmail.it - osl@osl.it

Società sottoposta a direzione e coordinamento di Overmach
Macchine Utensili Srl - 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 di effettuare la richiesta di assistenza a diversi prodotti:



O.S.L. Service Desk
OSL DESK

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

 1

[Aiuto per la ricerca](#)



Supporto GP9Over

Hai bisogno di assistenza per installazione, configurazione o risoluzione dei problemi software relativi al prodotto GP9Over ? 2



Supporto Hardware

Hai bisogno di assistenza hardware come computer, server, stampanti, terminali, palmari, tablet ?
Seleziona per richiedere assistenza 3



Prodotti Zucchetti

Supporto AdHoc Revolution, FATEL, Digital HUB 4



CAD / CAM

Supporto per prodotti EDGECAM / VISI 5



Procom

Supporto software PROCOM
trasferimento programmi macchina 6



Gestionale Overone Advanced

Hai bisogno di assistenza per installazione, configurazione o risoluzione dei problemi software relativi al gestionale OverOne Advanced? 7



Kit 4.0 Overmach

Assistenza per il kit 4.0 collegamento macchine Overmach 8



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 - o.s.l.srl@legalmail.it - osl@osl.it

Società sottoposta a direzione e coordinamento di Overmach
Macchine Utensili Srl - Cap. Soc. € 62.000,00 i.v.
Cod. Fisc. E Part. IVA 02054130360 – R.E.A. 262056



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 al software Gp90Over
3. Cliccando il link si apre un form in cui è possibile aprire una richiesta di assistenza Hardware
4. Cliccando il link si apre un form in cui è possibile aprire una richiesta di assistenza relativa ai prodotti Zucchetti (AHR, FATEL, Digital Hub).
5. Cliccando il link si apre un form in cui è possibile aprire una richiesta di assistenza relativa ai prodotti CAD/CAM (Edgecam /VISI)
6. Cliccando il link si apre un form in cui è possibile aprire una richiesta di assistenza relativa a Procom
7. Cliccando il link si apre un form in cui è possibile aprire una richiesta di assistenza inerente al software gestionale Overone Advanced
8. Cliccando il link si apre un form in cui è possibile aprire una richiesta di assistenza inerente al Kit 4.0 Overmach

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



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 - o.s.l.srl@legalmail.it - osl@osl.it

Società sottoposta a direzione e coordinamento di Overmach
Macchine Utensili Srl - Cap. Soc. € 62.000,00 i.v.
Cod. Fisc. E Part. IVA 02054130360 – R.E.A. 262056



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

1


Riepilogo

2

Descrizione

3

Allegati *(opzionale)*

 Trascina file, incolla una schermata oppure
naviga

4

Riferimento OSL *(opzionale)*

5

 Richiesta privata ▾

6

Crea

Annulla



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 - o.s.l.srl@legalmail.it - osl@osl.it

Società sottoposta a direzione e coordinamento di Overmach
Macchine Utensili Srl - Cap. Soc. € 62.000,00 i.v.
Cod. Fisc. E Part. IVA 02054130360 – R.E.A. 262056



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

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



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 - o.s.l.srl@legalmail.it - osl@osl.it

Società sottoposta a direzione e coordinamento di Overmach
Macchine Utensili Srl - Cap. Soc. € 62.000,00 i.v.
Cod. Fisc. E Part. IVA 02054130360 – R.E.A. 262056



Nelle opzioni segnalate a destra si può scegliere di:

- 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

Richieste aperte	Create o nome	Tutti i tipi di richiesta	Cerca tra le richieste		
Tipo	Riferimento	Riepilogo	Service desk	Stato	Richiedente
	OSLDESK-5	Richiesta1	OSL DESK	IN ATTESA DEL SUPPORTO	cliente1

1-1 di 1



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 - o.s.l.srl@legalmail.it - osl@osl.it

Società sottoposta a direzione e coordinamento di Overmach
Macchine Utensili Srl - 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...

Non inviarmi notifiche

Condividi

Annulla richiesta

Condivisa con

cliente1
Autore

CLIENTE1
Rimuovi

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

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



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 - o.s.l.srl@legalmail.it - osl@osl.it

Società sottoposta a direzione e coordinamento di Overmach
Macchine Utensili Srl - Cap. Soc. € 62.000,00 i.v.
Cod. Fisc. E Part. IVA 02054130360 – R.E.A. 262056



trova:

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