

Servizio di Assistenza ARXivar - ARX-CE

Manutenzione e assistenza

La manutenzione annua consentirà di usufruire di tutti gli aggiornamenti del programma che vengono periodicamente rilasciati e di tutti i nuovi rilasci di nuove versioni. Sono dunque comprese tutte le future minor e major release e l'aggiornamento all'evoluzione tecnologica, normativa e funzionale del prodotto.

Nel canone di manutenzione è compreso il servizio di assistenza tramite ticket e telefonica hot-line, per risolvere problematiche legate all'operatività sul programma. L'esperienza del personale specialistico Able Tech (di seguito per brevità "Operatori") permette la risoluzione immediata della grande maggioranza delle richieste e delle problematiche.

Il servizio di assistenza help desk fornito da Able Tech è in grado di assistere il cliente mediante un servizio remoto attivabile dal sito www.arxivar.it, mediante il quale gli Operatori sono in grado di lavorare sul PC del cliente in teleassistenza.

Il servizio di help desk standard risponde in orario lavorativo dalle ore 9.00 alle 13.00, e dalle 14.00 alle 18.00, da lunedì a venerdì (festivi esclusi).

Servizio Ticket

Il Servizio Ticket permette di gestire al meglio tutte le richieste che provengono quotidianamente dai clienti, relative a:

- supporto in caso di problemi in fase di installazione / configurazione / utilizzo;
- supporto per l'utilizzo di ARXivar e dei prodotti collegati;
 - riferimenti al manuale;
 - ulteriori chiarimenti sulle funzionalità;
 - riferimento alla Knowledge Base per casi particolari;
- segnalazione di richieste di implementazioni ed indicazione eventuali alternative;
- indicazioni di massima per la realizzazione di flussi / progetti.

Tale servizio consente una tracciatura di tutte le comunicazioni che i clienti inoltrano ad Able Tech, e garantisce una risposta rapida e certa alle richieste. Inoltre l'uso di tale strumento permette di ricevere di volta in volta il supporto da parte dell'operatore più competente per la specifica richiesta.

Un ticket può essere gestito interamente attraverso il servizio qui descritto oppure necessitare di ulteriori approfondimenti che possono essere gestiti tramite il "Servizio di assistenza telefonica" oppure tramite il "Servizio di assistenza remota".

Registrazione account

Il Cliente deve registrarsi autonomamente dall'home page del sito www.arxivar.it, indicando tutti i propri dati ed utilizzando una mail aziendale del Cliente; in breve tempo Able Tech procederà all'approvazione e attivazione di tale account. E' possibile registrare più account per la stessa azienda, che condivideranno la visibilità dei ticket aperti nel portale assistenza ARXivar.

Per comodità riportiamo il link alla pagina di registrazione: <https://www.arxivar.it/it/nuovo-utente>

Nota: per domande e problematiche inerenti il proprio account sul sito www.arxivar.it è possibile contattare l'indirizzo e-mail seguente: attivazioneweb@arxivar.it

Assistenza telefonica

Questo servizio viene messo a disposizione dei clienti come strumento addizionale per la gestione del ticket che l'Operatore può utilizzare per semplificarne la risoluzione. Gli ambiti di intervento sono equiparabili a quelli del "Servizio ticket". Il Cliente può contattare l'help desk, a fronte dell'apertura di un ticket o in casi di urgenza, al numero 030.965.06.88 o, in caso di irraggiungibilità dei precedenti, al numero 335.78.13.606.

Assistenza remota

Anche questo servizio viene messo a disposizione dei clienti come strumento aggiuntivo di gestione del ticket la ove non sia stato possibile risolvere diversamente la segnalazione.

Gli Operatori dispongono di una serie di strumenti che permette loro di collegarsi direttamente ai client oppure ai server del Cliente per la presa visione del problema e l'applicazione di tutte le tecniche per la risoluzione della segnalazione.

Definizione priorità

Il modulo di apertura del ticket consente al Cliente di selezionare anche la "Priorità" della problematica, secondo la scala seguente; inoltre tale livello può essere attribuito o modificato dagli Operatori in base ai riscontri oggettivi o all'esito dei primi interventi svolti.

1. **Bassa:** segnalazione - errore o anomalia che non comporta disservizio.
2. **Normale:** problema minore - errore o anomalia che provoca un disagio, richiedendo delle attività di manutenzione o l'implementazione di un workaround per il ripristino della normale funzionalità.
3. **Alta:** problema critico - errore o anomalia che provoca un disservizio non ripristinabile con un workaround. L'operatività può comunque proseguire, con limitate funzionalità.
4. **Critica:** problema bloccante - errore o anomalia che provoca un grave disservizio del prodotto, bloccando l'operatività dell'impianto di produzione; il problema non è aggirabile neanche con un workaround o una diversa modalità operativa.

Servizi esclusi

I seguenti servizi supplementari sono esclusi dal canone di manutenzione annua, in quanto si ritengono non di assistenza ordinaria.

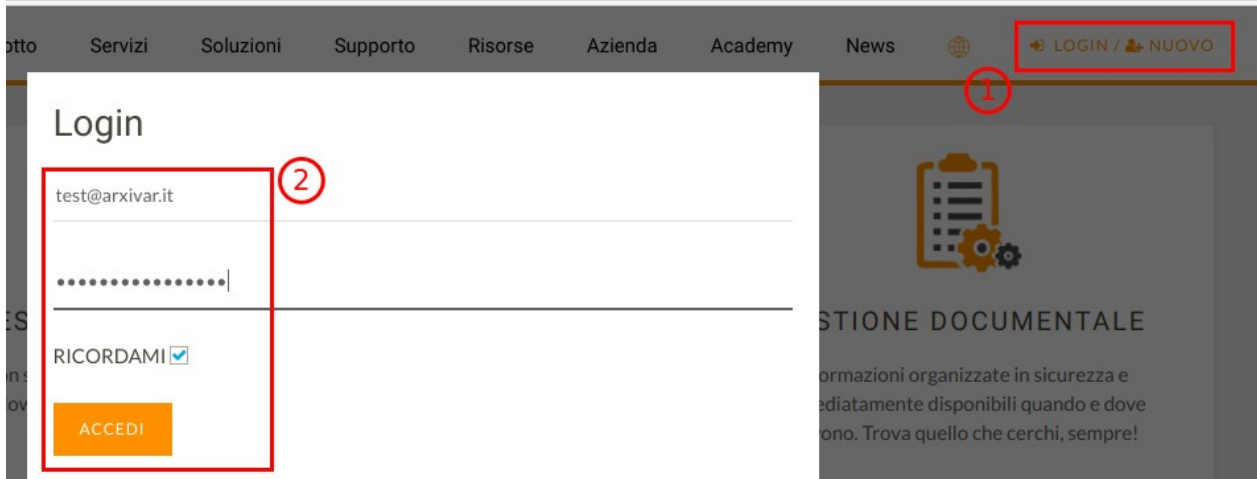
- Risoluzione di problemi on-site
- Distribuzione o servizi di consulenza
- Formazione ed istruzione
- Assistenza alla configurazione che richieda attività remota in teleassistenza e telefonica che vada oltre i 20 minuti

Servizio di consulenza remota

Per usufruire di servizi di consulenza o assistenza alla configurazione superiore ai 20 minuti, sarà possibile inoltrare un ticket per eventualmente concordare con l'Operatore un intervento in forma remota (teleassistenza), che sarà considerato a pagamento, alla tariffa di consulenza remota, con emissione di regolare rapportino di intervento. E' comunque richiesto l'invio di un ordine di intervento, come descritto nel link seguente: <https://www.arxivar.it/it/support/richiesta-consulente>

Guida: accesso all'area Assistenza

Per accedere all'area Assistenza, aprire il browser e navigare su www.arxivar.it, quindi inserire i propri username e password nel modulo di login in alto a destra; fare click su "accesso" per confermare.

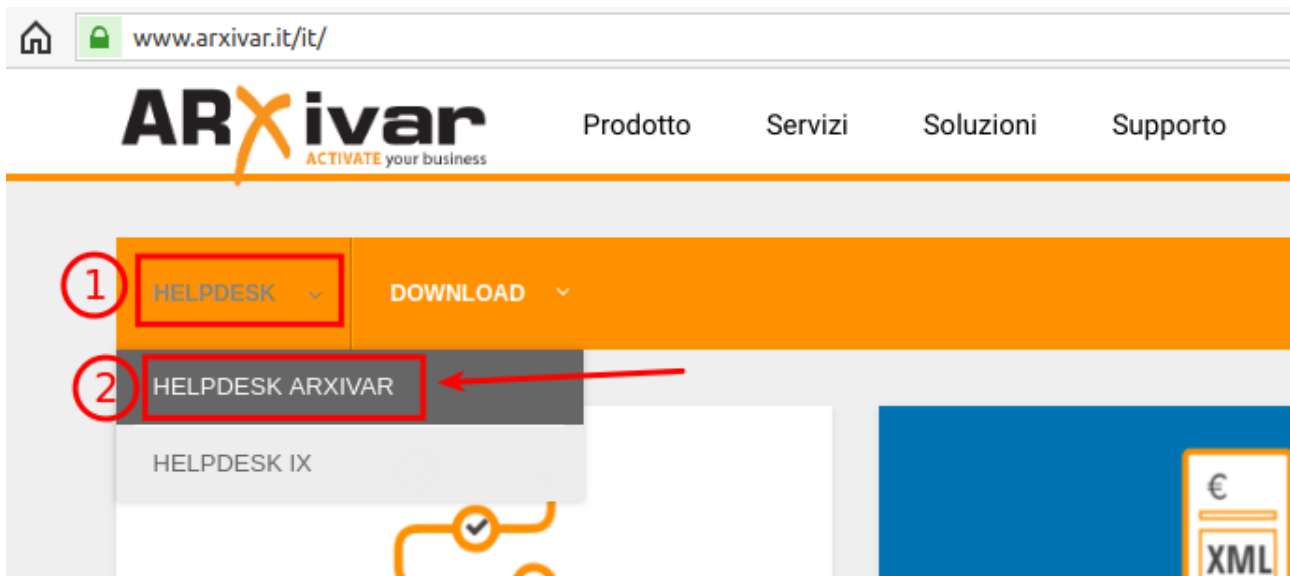


Nota: tramite le voci sottostanti il pulsante "Accedi" è possibile recuperare la password in caso sia stata smarrita, e richiedere la registrazione di un nuovo account.

Dopo l'accesso, se il proprio account è abilitato all'area tecnica, comparirà un menu orizzontale arancione, sotto il logo ARXivar, con una voce HELPDESK, che consente l'accesso al portale ticket. Con lo stesso account si potrà anche accedere all'area "DOWNLOAD", per scaricare i pacchetti di installazione, aggiornamento, strumenti e documentazione.

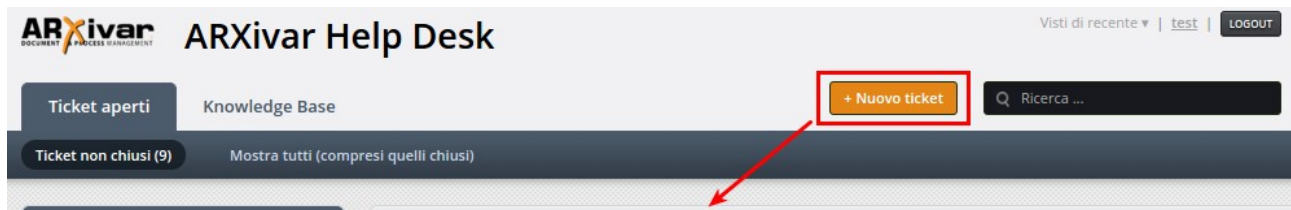
Le due voci nel menu "HELPDESK", visualizzate in base alle proprie specifiche abilitazioni, consentono di autenticarsi ai diversi portali di gestione ticket:

- HELPDESK ARXIVAR → helpdesk.arxivar.it (assistenza per i software ARXivar e ARX-CE)
- HELPDESK IX → ixsupport.arxivar.it (assistenza per i servizi IX-FE e IX-CE)



Guida: aprire un ticket di supporto per ARXivar – ARX-CE

Per inoltrare ad Able Tech una richiesta di supporto per ARXivar o IXCE in House, cliccare sulla voce “+ Nuovo ticket” nel portale helpdesk.arxivar.it (previa autenticazione con la modalità sopra descritta).



Nella pagina di inserimento del ticket porre attenzione alla compilazione di tutti i dati richiesti, che sono stati accuratamente studiati per fornire agli Operatori le informazioni di base per avviare l’analisi del problema.

Compilare l’oggetto della richiesta in modo chiaro e sintetico: questo aiuterà gli operatori ad identificare rapidamente l’argomento, e ad effettuare di conseguenza una più rapida assegnazione del ticket.

Scrivere nel corpo del messaggio (sotto l’oggetto) una descrizione esauriente e completa della problematica, indicando tutte le informazioni in proprio possesso, ad esempio in caso di una segnalazione di errore:

- Qual’è esattamente l’errore che compare?
- Quali operazioni hanno portare a tale errore, o l’operatore quali attività stava svolgendo?
- Il problema è sistematico, o avviene solo in certe condizioni? Quali?
- Il problema avviene solo su alcune postazioni, o è diffuso?
- Il problema è sorto dopo un aggiornamento del prodotto?

E’ quindi necessario selezionare la categoria del ticket, che contraddistingue l’argomento della richiesta, e la priorità come precedentemente descritto nel paragrafo “Definizione priorità”.

Tra i vari campi ulteriori da compilare sono obbligatori la versione di ARXivar e la ragione sociale del cliente, E' inoltre di fondamentale importanza far pervenire agli operatori eventuali screenshot e file di log.

A tale scopo, identificare i file da caricare, quindi utilizzare il pulsante "Allega un file" sotto il corpo, a destra. La dimensione massima degli allegati caricabile è 32 MB; in caso di file di dimensione superiore, è possibile inserire un allegato dal proprio Dropbox oppure contattare gli operatori per concordare la modalità di trasferimento.

Per individuare i file di log di ARXivar, si veda il link seguente: <https://helpdesk.arxivar.it/KB/Tag/log>

Nota: per l'assistenza ARXivar e ARX-CE non è supportata l'apertura di ticket tramite l'invio di una email, questo al fine di garantire la corretta categorizzazione e compilazione delle richieste, e di conseguenza una migliore gestione da parte degli Operatori. Eventuali e-mail indirizzate a helpdesk@arxivar.it, che non siano risposte a ticket già esistenti verranno quindi automaticamente eliminate dal sistema (si riceverà al proprio indirizzo una notifica dello scarto).

Guida: consultare i propri ticket ed inserire risposte

L'inserimento del ticket di supporto viene notificato tramite e-mail all'indirizzo associato all'account.

Il ticket è quindi visibile dalla pagina "Ticket aperti" del portale helpdesk.arxivar.it, da cui è possibile consultare lo stato delle proprie richieste, scegliendo tra "Ticket non chiusi" e "Mostra tutti".

Oggetto	Priorità	Stato	Data	Data di scadenza	Gestito da	Ultimo aggiornamento
Nuovo ticket molto importante #47883 Mario Rossi - Client - ARXivar Client	Critica	Chiuso	12 giorni fa		Stefano Bagnatica	2 secondi fa
Chiarimenti sulle modifiche di massa #47880 Mario Rossi - Server - Connettori Fax	Normale	Escalated	07/12/2015 17.05		Stefano Bagnatica	1 min fa
Problema di accesso ad ARXivar Client #47885 Mario Rossi - Client - ARXivar Client	Normale	In carico	16 min fa		Stefano Bagnatica	9 min fa

Ogni ticket può assumere i seguenti stati:

- Nuovo → la richiesta è stata inserita e non è ancora stata processata dagli Operatori
- In carico → la richiesta è stata processata dagli Operatori, ed è in fase di risoluzione
- Chiuso → la richiesta è stata chiusa ed il problema è considerato risolto o non più pertinente
- Escalated → la richiesta è stata segnalata al Responsabile del servizio di supporto tecnico

Inoltre accanto all'oggetto del ticket possono essere presenti dei badge colorati per precisare meglio lo stato del ticket:

- upd by tech (verde) → ultima risposta fornita da un Operatore
- upd by cust (arancio) → ultima risposta fornita dal Cliente

Tramite il pannello a sinistra è possibile filtrare i propri ticket in base alla categoria, impostare l'ordinamento e selezionare le colonne visibili in griglia, tra cui notare la versione attuale e il nome del cliente.

E' anche possibile effettuare una ricerca libera, digitando la chiave di ricerca nella casella in alto a destra.

Un click sulla riga del ticket consente di accedere al dettaglio della richiesta e visionare le risposte degli Operatori, che saranno anch'esse notificate tramite e-mail per ulteriore comodità.

Per aggiungere ulteriori messaggi al ticket, ad esempio per rispondere alle richieste di chiarimenti dell'Operatore, fare click nell'area "Rispondi al ticket...", inserire il messaggio, e fare click su "Rispondi al ticket" (o premere CTRL + Invio). Anche nelle risposte è possibile aggiungere allegati.

E' possibile rispondere ad un ticket anche tramite e-mail, rispondendo alla mail notifica ricevuta; affinché la risposta venga correttamente aggiunta al ticket è fondamentale non modificare l'oggetto della mail di risposta; si consiglia inoltre di ridurre al minimo il testo dell'eventuale propria firma, per una migliore leggibilità delle risposte nel ticket.

Ticket non chiusi (10) Mostra tutti (compresi quelli chiusi)

Segnala al responsabile Chiudi Di più...

Problema di accesso ad ARXivar Client

Da una postazione Windows 7, non riesco ad accedere ad ARXivar Client.

La finestra di login rimane bloccata segnalando "Connessione in corso".

Cosa posso controllare?

Rispondi al ticket...

Stefano Bagnatica 7 secondi fa
Il ticket è stato preso in carico

Stefano Bagnatica 7 secondi fa
Buongiorno, se compare l'errore "Impossibile connettersi al database", consultare l'articolo seguente per identificare e risolvere il problema:
[Diagnosticare l'errore "Impossibile connettersi con il database"](#)

DETTAGLI

#47885 In carico

Priorità: Normale

Categoria: Client / ARXivar Client

Da: Mario Rossi / TEST SRL

Assegnato a: Stefano Bagnatica

Data: 20/01/2016 14.33

Data di scadenza:

Data d'inizio: 20/01/2016 14.40

Data di chiusura:

Guida: segnalare un ticket al responsabile

Dopo che il ticket è stato preso in carico e processato da un Operatore, qualora non se ne ritenga soddisfacente l'intervento, e non riesca a giungere ad una soluzione concordata con lo stesso Operatore, è possibile segnalarlo al Responsabile del supporto tecnico (procedura di escalation), con un click sul pulsante "Segnala al responsabile."

Ticket non chiusi (8) Mostra tutti (compresi quelli chiusi)

Segnala al responsabile Chiudi Di più...

Problema di accesso ad ARXivar Client

Da una postazione Windows 7, non riesco ad accedere ad ARXivar Client.

La finestra di login rimane bloccata segnalando "Connessione in corso".

Cosa posso controllare?

Il Responsabile riceverà una notifica del ticket e di tutte le eventuali risposte successive, e il ticket stesso verrà evidenziato come "Escalated".

Nota: si raccomanda di utilizzare con parsimonia la funzionalità di escalation, per non comprometterne la reale utilità, preferendo come prima opzione il contatto diretto con l'Operatore assegnato per chiarire le problematiche ed individuare una soluzione concordata.

Guida: chiudere un ticket

Quando il problema segnalato viene risolto, si può procedere alla chiusura del ticket, tramite il pulsante "Chiudi".



Il ticket può venire chiuso anche dall'Operatore assegnato, qualora ritenga risolta la segnalazione. In ogni caso, il Cliente ha sempre la facoltà di riaprire il ticket, semplicemente inserendo una nuova risposta.

Service Level Agreement

La tabella seguente definisce i parametri di riferimento per l'erogazione del servizio di assistenza fornito da Able Tech sui software ARXivar e IXCE in House (di seguito per brevità "Software").

Cod.	Descrizione	Priorità Bassa	Priorità Normale	Priorità Alta	Priorità Critica
A	Assegnazione, definizione della criticità e presa in carico da parte dell'operatore	Entro 180 minuti lavorativi	Entro 120 minuti lavorativi	Entro 90 minuti lavorativi	Entro 60 minuti lavorativi
B	Chiusura del ticket	Il 60% dei ticket viene chiuso entro 1 giorno Il 10% dei ticket viene chiuso da 2 a 3 giorni Il 10% dei ticket viene chiuso da 4 a 7 giorni Il 18% dei ticket viene chiuso da 8 a 20 giorni Il 2% oltre 20 giorni, a causa della natura complessa o non riproducibile della segnalazione			

A) è relativo all'assegnazione, catalogazione e presa in carico da parte di un Operatore di un problema aperto tramite il "Servizio Ticket"

B) è relativo alla chiusura del ticket, che può consistere in diverse attività, in base alla tipologia di segnalazione, come da elenco seguente.

Problema tecnico o bug:

- l'effettiva risoluzione della segnalazione aperta, mediante definizione scritta di una procedura operativa la cui applicazione risolve il problema e/o mediante intervento risolutivo in teleassistenza da parte dell'operatore e/o mediante fornitura di una fix
- l'indicazione di un workaround applicabile dal cliente
- l'inoltro della problematica al reparto Ricerca & Sviluppo, mediante l'apertura di una "scheda di lavoro", che attiverà la relativa procedura di valutazione e programmazione per l'eventuale implementazione in una release successiva del software

Richiesta informazioni:

- la fornitura delle informazioni richieste, in forma scritta e/o con eventuali chiarimenti telefonici

Richiesta di implementazione:

- l'inoltro della richiesta al reparto Delivery, mediante l'apertura di una "richiesta di implementazione", che attiverà la relativa procedura di valutazione e generazione dell'eventuale offerta commerciale

Nota: questo SLA non si applica se la segnalazione non è pervenuta tramite sistema ticket. Se il cliente è per motivi tecnici impossibilitato all'apertura del ticket, dovrà contattare telefonicamente il supporto Able Tech, motivando tale difficoltà, un Operatore potrà quindi provvedere di persona all'inserimento del ticket, avviando la normale procedura.