



# Archiva Customer Care

Manuale Utenti

# INDICE GENERALE

1.0 Introduzione

2.0 Registrazione Account

2.1 Conferma Registrazione

2.2 Accesso al Portale

3.0 Invio di una Richiesta

4.0 Elenco delle Richieste

5.0 Ciclo di vita delle Richieste

5.1 Flusso di lavoro

6.0 Gestione del Profilo

# 1.0 Introduzione

Il portale Customer Care Archiva Group è lo strumento attraverso cui è possibile **inviare una richiesta di supporto tecnico o funzionale al reparto Customer Care.**

Il sistema è accessibile da qualunque browser e dispositivo e consente ai richiedenti di verificare autonomamente lo stato delle segnalazioni e di interagire con le strutture che le gestiscono.

Questo strumento è il punto di contatto tra Clienti e addetti al Customer Care che hanno il compito di organizzare, smistare ed evadere ogni richiesta al fine di garantire la soddisfazione dei Clienti stessi.

**Le richieste di assistenza vengono create attraverso una procedura guidata, semplice e chiara.**

Tale metodo garantisce una corretta apertura della segnalazione, l'attribuzione del livello di priorità più opportuno, il rapido indirizzamento verso il reparto di competenza e il monitoraggio dello stato delle richieste aperte.

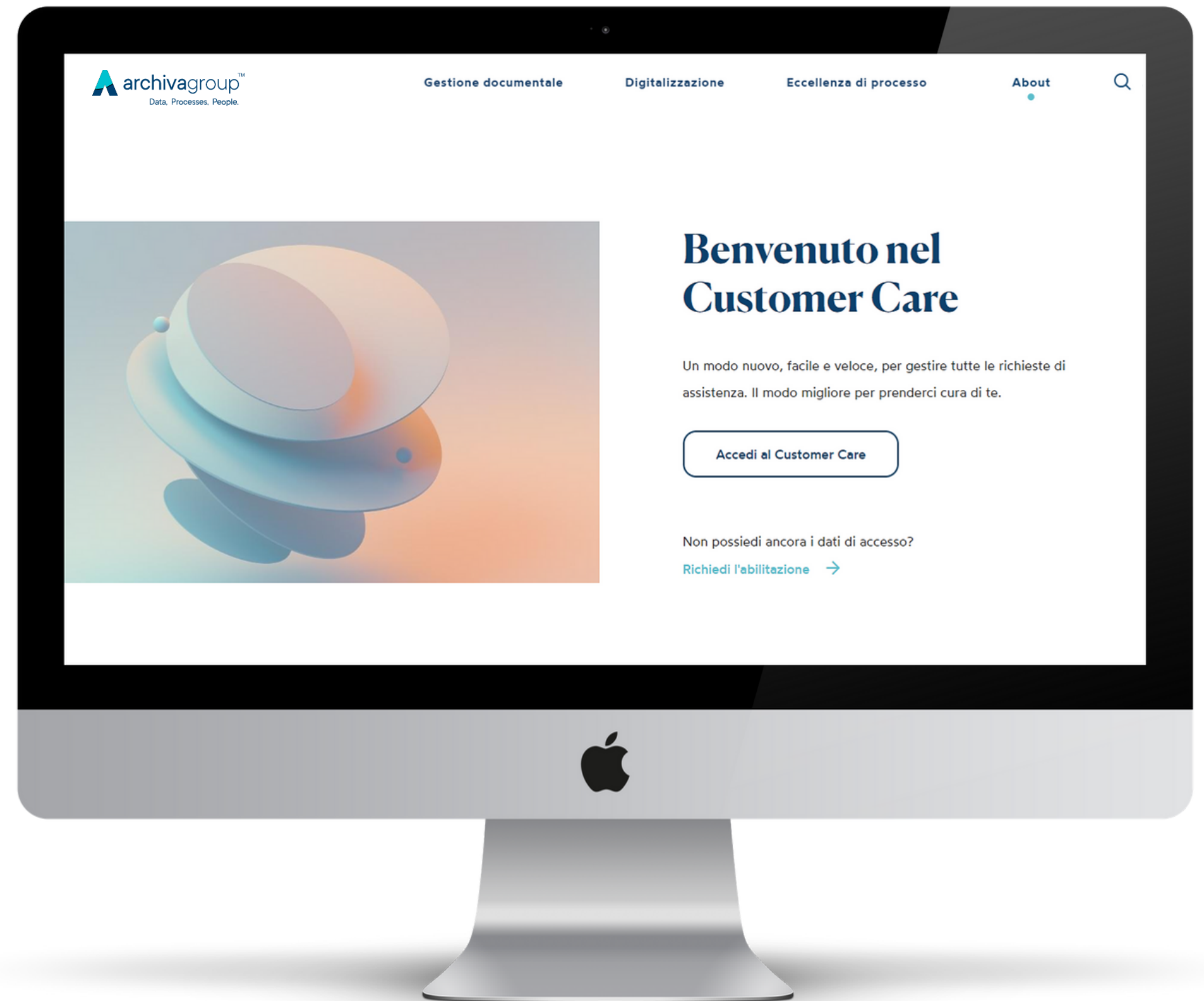


## 2.0 Registrazione Account

Per ragioni di sicurezza e riservatezza delle informazioni, l'accesso al portale di Customer Care Archiva Group è subordinato alla registrazione dell'utente.

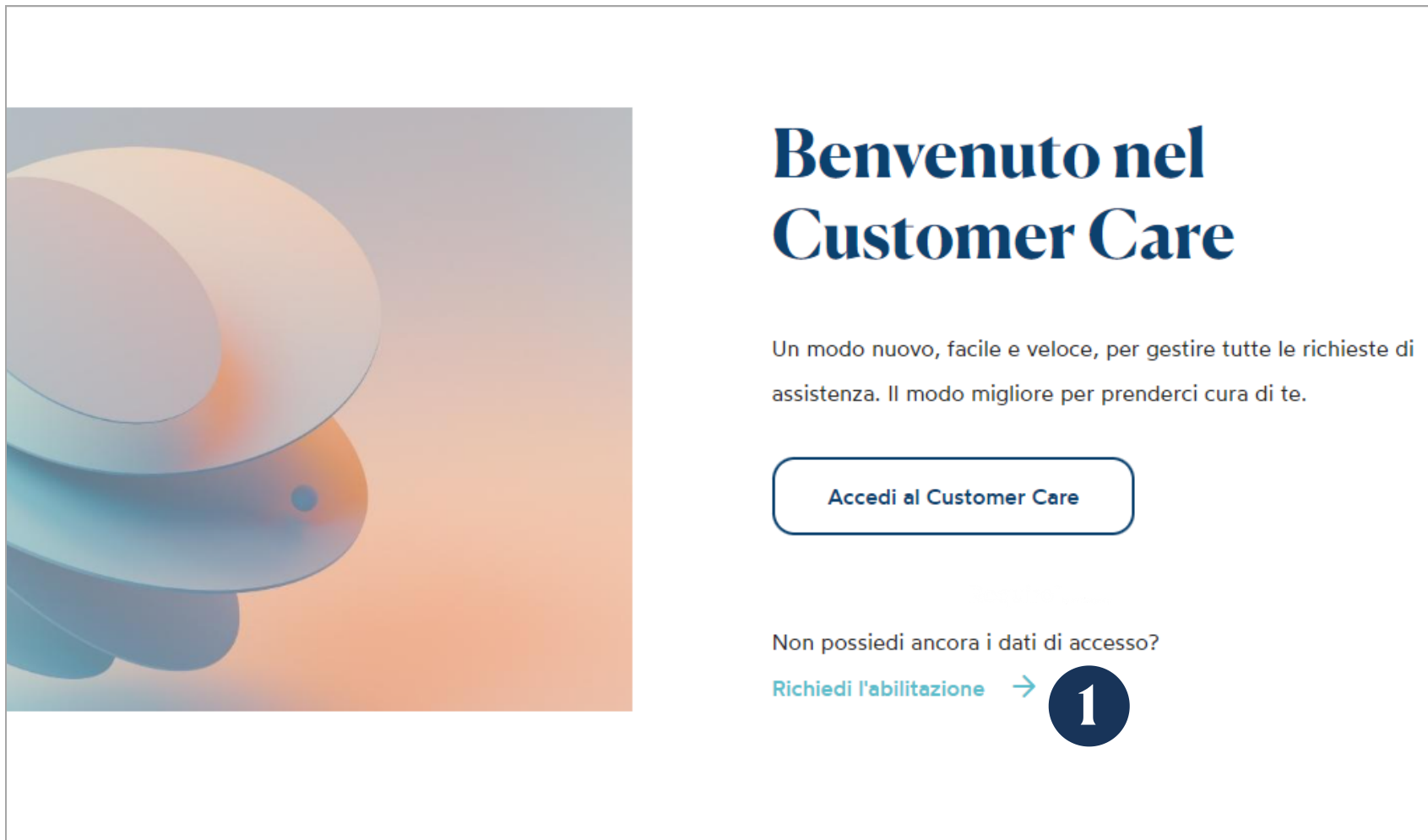
La registrazione può essere richiesta al proprio Referente Utenti interno per i servizi erogati da Archiva oppure accedendo alla seguente pagina web:

<https://www.archivagroup.com/it/about/customer-care>



## 2.0 Registrazione Account

- 1 Per registrarti direttamente dal portale clicca sul pulsante: **“Richiedi abilitazione”**.



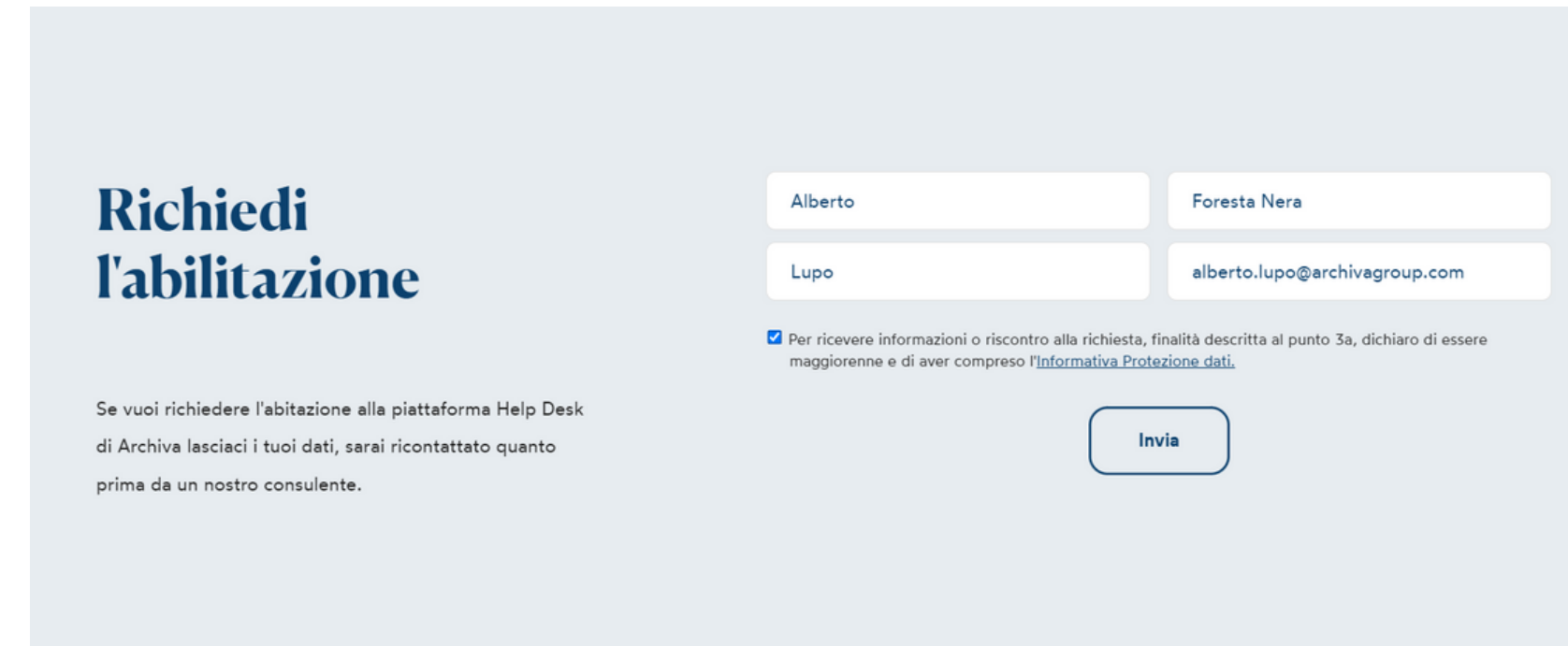
**Benvenuto nel Customer Care**

Un modo nuovo, facile e veloce, per gestire tutte le richieste di assistenza. Il modo migliore per prenderci cura di te.

[Accedi al Customer Care](#)

Non possiedi ancora i dati di accesso?  
[Richiedi l'abilitazione](#) → **1**

Ti verrà richiesta la compilazione del seguente form. Compila i campi richiesti e clicca sul pulsante **"Invia"**.



**Richiedi l'abilitazione**

Alberto      Foresta Nera

Lupo      alberto.lupo@archivagroup.com

Per ricevere informazioni o riscontro alla richiesta, finalità descritta al punto 3a, dichiaro di essere maggiorenne e di aver compreso l'[Informativa Protezione dati](#).

Se vuoi richiedere l'abilitazione alla piattaforma Help Desk di Archiva lasciaci i tuoi dati, sarai ricontattato quanto prima da un nostro consulente.

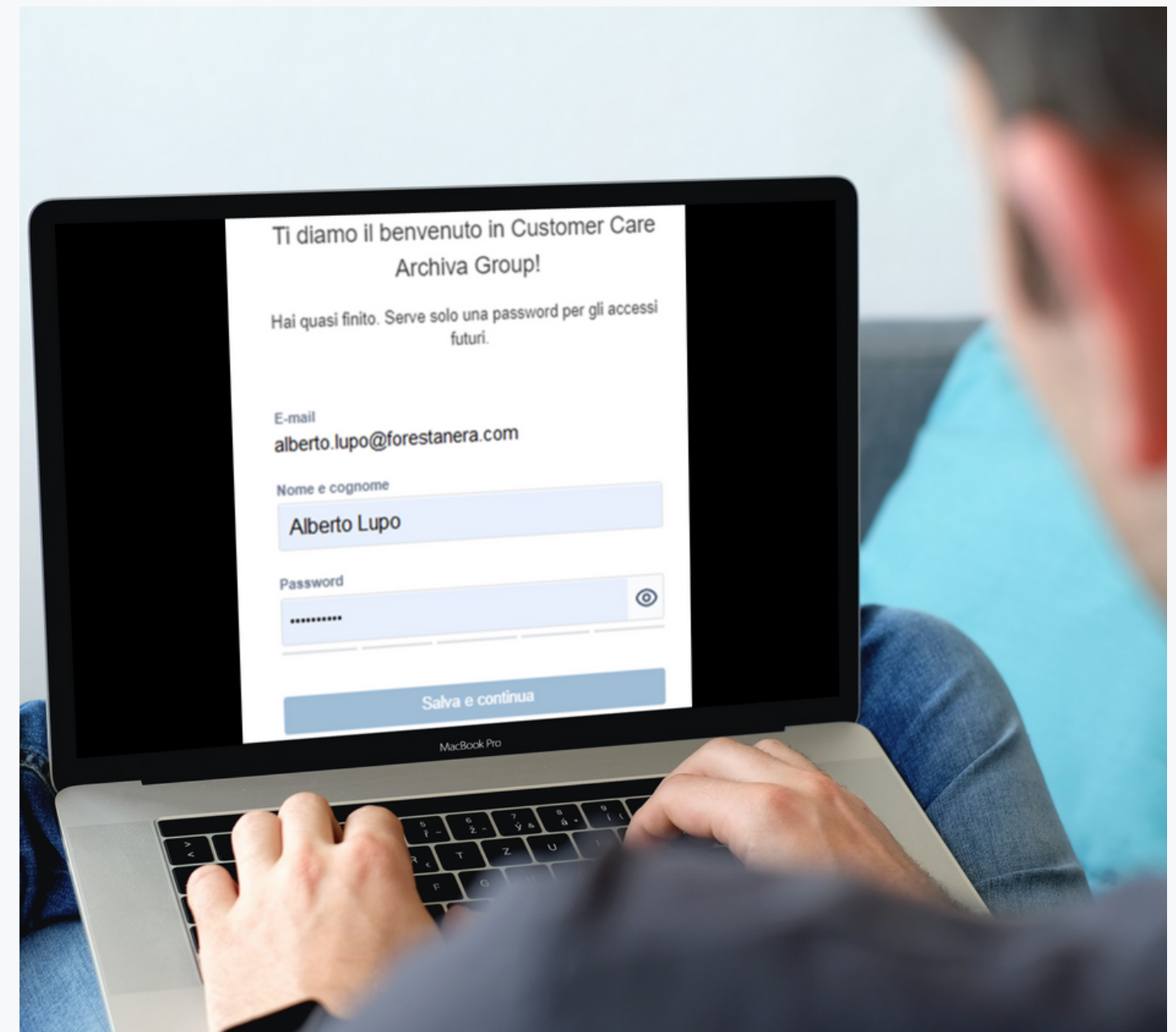
[Invia](#)

## 2.1 Conferma Registrazione

- 1** Riceverai una prima mail di conferma di presa in carico della richiesta.
- 2** Dopo qualche ora, riceverai una mail contenente il link attraverso cui potrai specificare la tua password di accesso.
- 3** Cliccando sul link si aprirà la pagina in cui registrare la tua password.

Inserisci una password a tua scelta e clicca **“Salva e continua”**.

Verrai indirizzato sulla homepage del portale Customer Care.



## 2.2 Accesso al Portale

Per i successivi accessi apri la pagina di login


<https://www.archivagroup.com/it/about/customer-care>

ed inserisci le tue credenziali di accesso.



In caso di password dimenticata potrai reimpostarla da questa schermata.

Accedi a Customer Care Archiva Group

  
  
  
 Hai dimenticato la password?  
Non sei registrato? [Registrati](#)

## 3.0 Invio di una Richiesta

Per inviare una richiesta al Customer Care Archiva, dopo aver effettuato l'accesso in home page, scegli la macro categoria della tua richiesta:

### 1. Richiesta di Servizio


### 2. Segnalazione di errori e malfunzionamenti

### 3. Richiesta di modifica configurazione (SOLO per Clienti che hanno acquistato il Servizio SMART.EDI!)

Customer Care Archiva Group / Customer Care Archiva Group

### Customer Care Archiva Group

Benvenuto! Puoi inviare una richiesta per Customer Care Archiva Group utilizzando le opzioni disponibili.

 **Contattaci per**

- Richieste di servizio**  
Richieste report mancanti, Gestione documenti, Gestione utenze, Richieste informazioni e verifiche, Tracking documento EDI, Altro (richieste di servizio) >
- Segnalazioni errori e malfunzionamenti**  
Mancata pubblicazione/lavorazione documento, Errore pubblicazione/lavorazione documento, Malfunzionamenti strumenti (Require, FTP, PEGA, Workflow, connettività SAP), Segnalazione di errore EDI, Errore o mancata ricezione file da Archiva, Disservizi postalizzazione, Malfunzionamenti report mancanti, Altro (errori e malfunzionamenti) >
- Richieste di modifica configurazione**  
Nuova lavorazione SMART.EDI, Modifica lavorazione SMART.EDI >

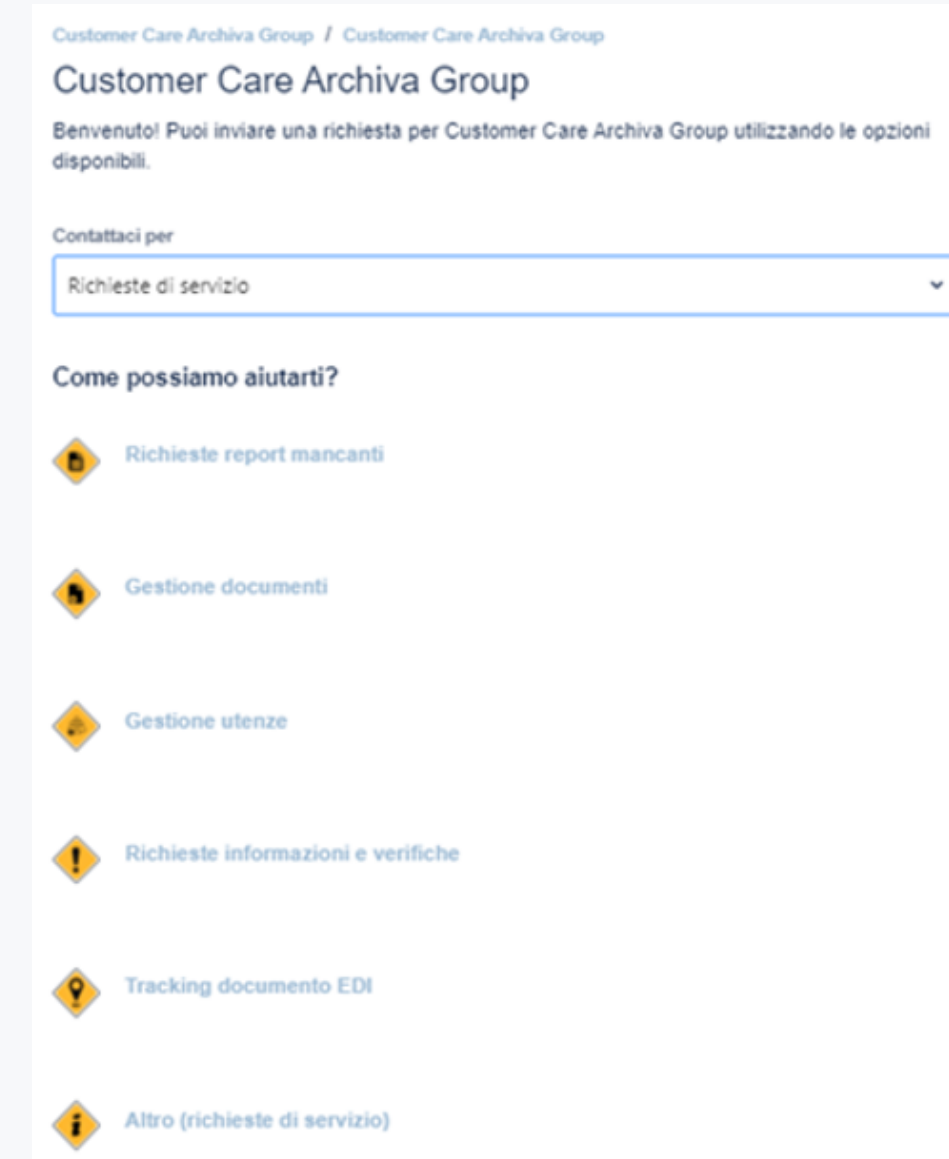


## 3.0 Invio di una Richiesta

Selezionata la macro categoria, visualizzerai la corrispondente lista di categorie di richieste fra cui scegliere.

Nell'immagine è mostrata, ad esempio, la pagina per le categorie corrispondenti a "Richieste di servizio".

**Selezionando la categoria si aprirà il form in cui potrai specificare i dettagli della tua richiesta e inviarla.**



Customer Care Archiva Group / Customer Care Archiva Group

### Customer Care Archiva Group

Benvenuto! Puoi inviare una richiesta per Customer Care Archiva Group utilizzando le opzioni disponibili.

Contattaci per

Richieste di servizio

Come possiamo aiutarti?

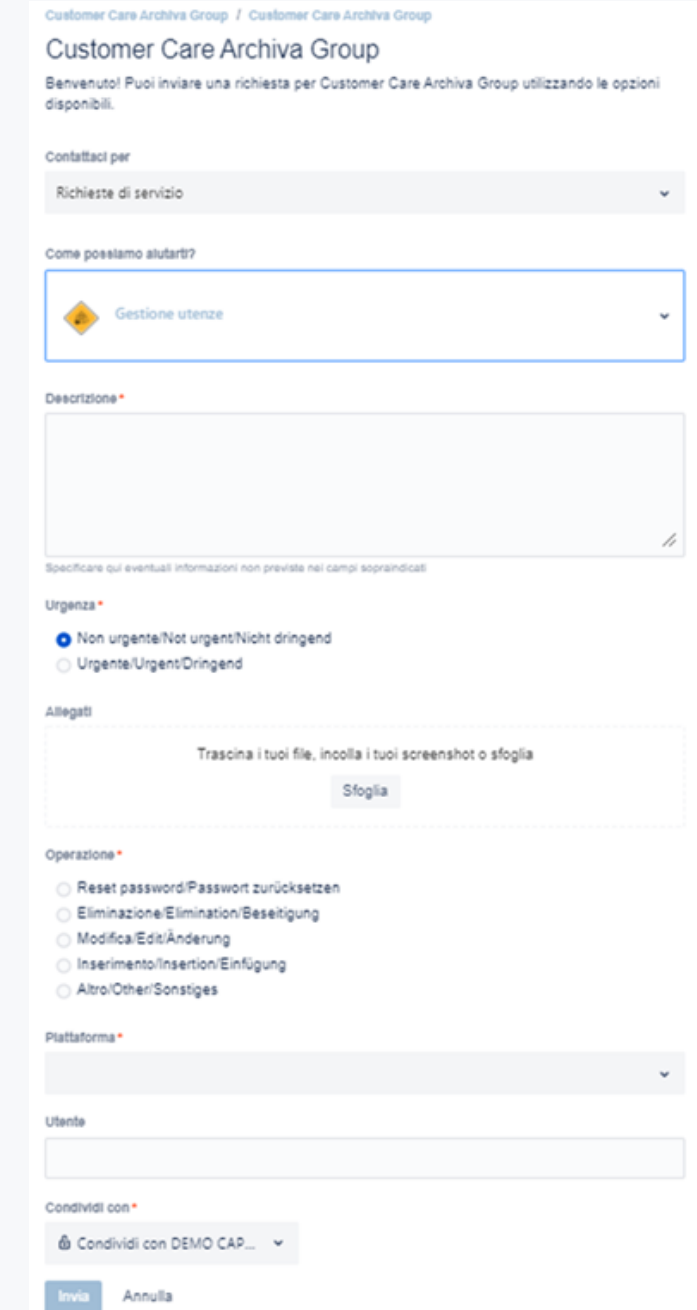
- Richieste report mancanti
- Gestione documenti
- Gestione utenze
- Richieste informazioni e verifiche
- Tracking documento EDI
- Altro (richieste di servizio)

## 3.0 Invio di una Richiesta

**Maggiore sarà la precisione della richiesta, minori saranno i tempi di evasione. Per questo ti chiediamo di inserire tutti i dettagli possibili.**

Se la richiesta viene condivisa con l'organizzazione di riferimento (campo "Condividi con"), essa sarà visibile a tutti gli utenti appartenenti a tale organizzazione.

Diversamente, se non condivisa con nessuna organizzazione, la richiesta sarà visibile solo all'utente che l'ha aperta.



Customer Care Archiva Group / Customer Care Archiva Group

Customer Care Archiva Group

Benvenuto! Puoi inviare una richiesta per Customer Care Archiva Group utilizzando le opzioni disponibili.

Contattaci per

Richieste di servizio

Come possiamo aiutarti?

Gestione utenze

Descrizione \*

Specificare qui eventuali informazioni non previste nei campi soprindicati

Urgenza \*

Non urgente/Not urgent/Nicht dringend

Urgente/Urgent/Dringend

Allegati

Trascina i tuoi file, incolla i tuoi screenshot o sfoglia

Sfoglia

Operazione \*

Reset password/Passwort zurücksetzen

Eliminazione/Elimination/Beseitigung

Modifica/Edit/Änderung

Inserimento/Insertion/Einfügung

Altro/Other/Sonstiges

Piattaforma \*

Utente

Condividi con \*

Condividi con DEMO CAP...

Invia Annulla

## 4.0 Elenco delle Richieste

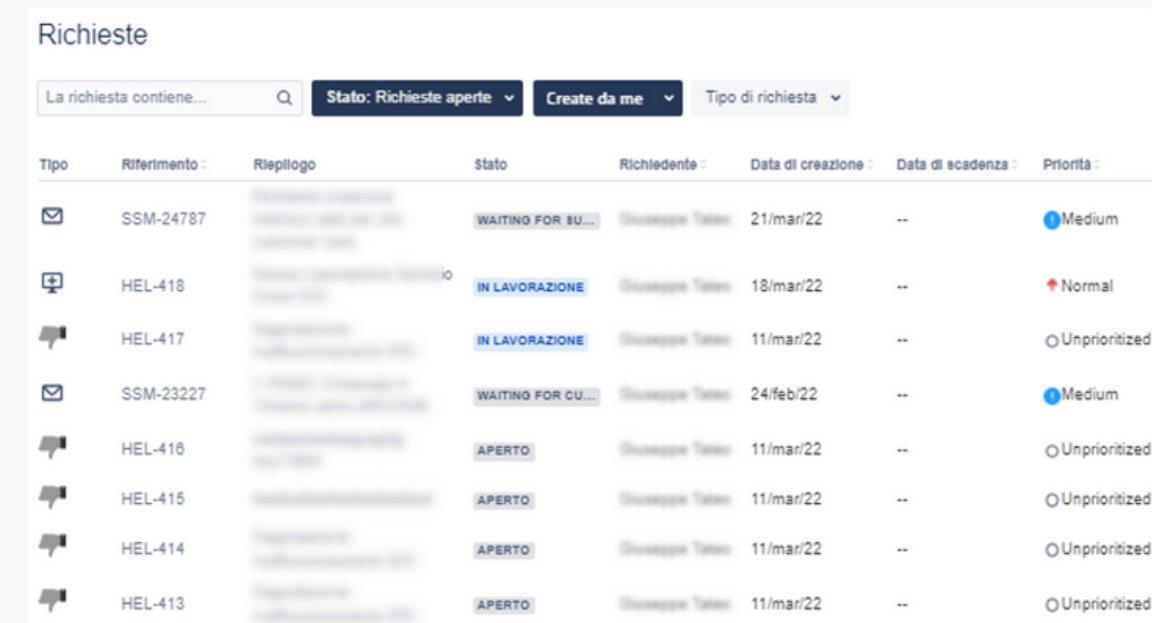
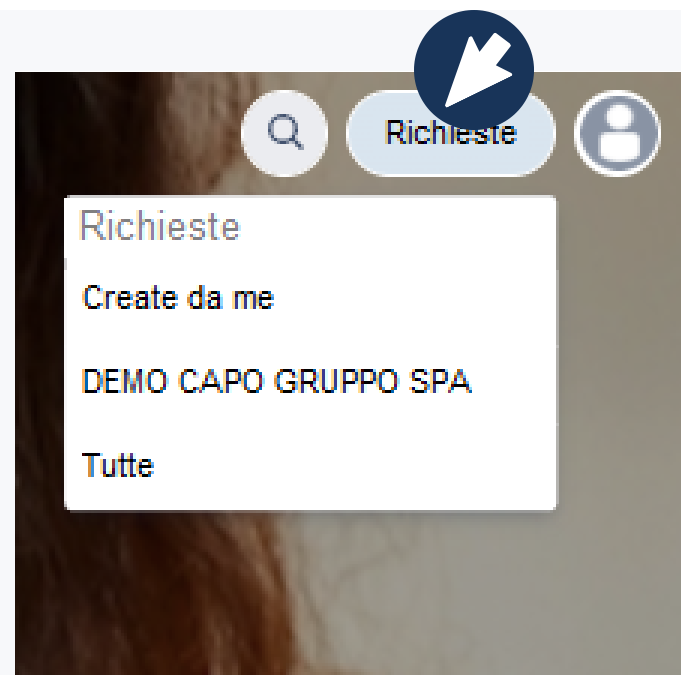
L'elenco delle richieste che hai aperto o in cui sei coinvolto, può essere visualizzato cliccando in alto a destra su **"Richieste"**.

Visualizzerai l'elenco delle richieste con il relativo stato di lavorazione e altri dati utili.

Nella parte superiore della pagina sono presenti alcuni filtri per restringere le richieste da visualizzare.

**Cliccando sulla singola richiesta verrà aperta la pagina con i dettagli.**

Da qui potrai effettuare cambiamenti di stato o inserire ulteriori commenti o allegati trascinando i file all'interno del ticket.



Tipo	Riferimento	Riepilogo	Stato	Richiedente	Data di creazione	Data di scadenza	Priorità
✉	SSM-24787		WAITING FOR BU...	Chiappa Tere	21/mar/22	--	🟡 Medium
📄	HEL-418		IN LAVORAZIONE	Chiappa Tere	18/mar/22	--	🔴 Normal
🗨️	HEL-417		IN LAVORAZIONE	Chiappa Tere	11/mar/22	--	🟢 Unprioritized
✉	SSM-23227		WAITING FOR CU...	Chiappa Tere	24/feb/22	--	🟡 Medium
🗨️	HEL-416		APERTO	Chiappa Tere	11/mar/22	--	🟢 Unprioritized
🗨️	HEL-415		APERTO	Chiappa Tere	11/mar/22	--	🟢 Unprioritized
🗨️	HEL-414		APERTO	Chiappa Tere	11/mar/22	--	🟢 Unprioritized
🗨️	HEL-413		APERTO	Chiappa Tere	11/mar/22	--	🟢 Unprioritized

## 5.0 Ciclo di vita delle Richieste

Appena una richiesta viene aperta e l'inserimento nel sistema avviene in modo corretto, assume lo stato

**"APERTA".**

Quando gli operatori iniziano attivamente ad intervenire per identificare e risolvere il problema lo stato cambia in

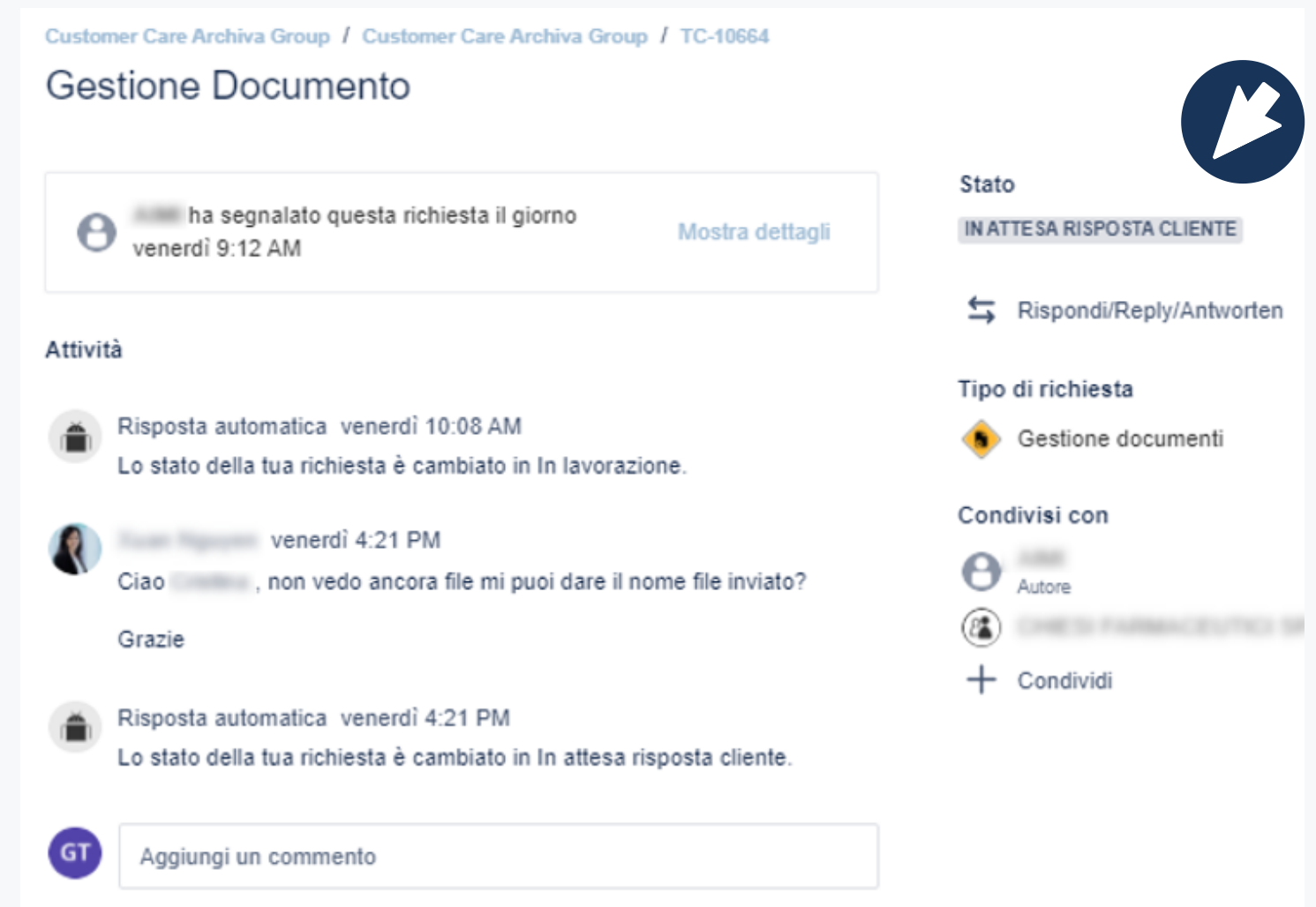
**"IN LAVORAZIONE".**

Nel caso in cui Customer Care avesse bisogno di ulteriori informazioni per lavorare la richiesta, verrà inserito il commento sulla richiesta e questa cambierà lo stato in

**"IN ATTESA DEL RICHIEDENTE".**


In questi casi riceverai una mail con la richiesta di informazioni da parte dell'operatore. Potrai quindi rispondere direttamente alla mail o inserire un commento nel ticket sul portale, e cliccare la voce

**"Rispondi".**




Customer Care Archiva Group / Customer Care Archiva Group / TC-10664






### Gestione Documento


 ha segnalato questa richiesta il giorno venerdì 9:12 AM [Mostra dettagli](#)


**Stato**  
**IN ATTESA RISPOSTA CLIENTE**

 Rispondi/Reply/Antworten




**Attività**


-  Risposta automatica venerdì 10:08 AM  
Lo stato della tua richiesta è cambiato in In lavorazione.
-   venerdì 4:21 PM  
Ciao , non vedo ancora file mi puoi dare il nome file inviato?  
Grazie
-  Risposta automatica venerdì 4:21 PM  
Lo stato della tua richiesta è cambiato in In attesa risposta cliente.



**Tipo di richiesta**  
 Gestione documenti

**Condivisi con**

-  Autore
-  

 Condividi

## 5.0 Ciclo di vita delle Richieste

Anche nel caso in cui la risposta venga data via mail, questa viene registrata nel portale nella storia della richiesta.

A lavorazione completata lo stato della richiesta cambierà in **"LAVORAZIONE COMPLETATA"**.

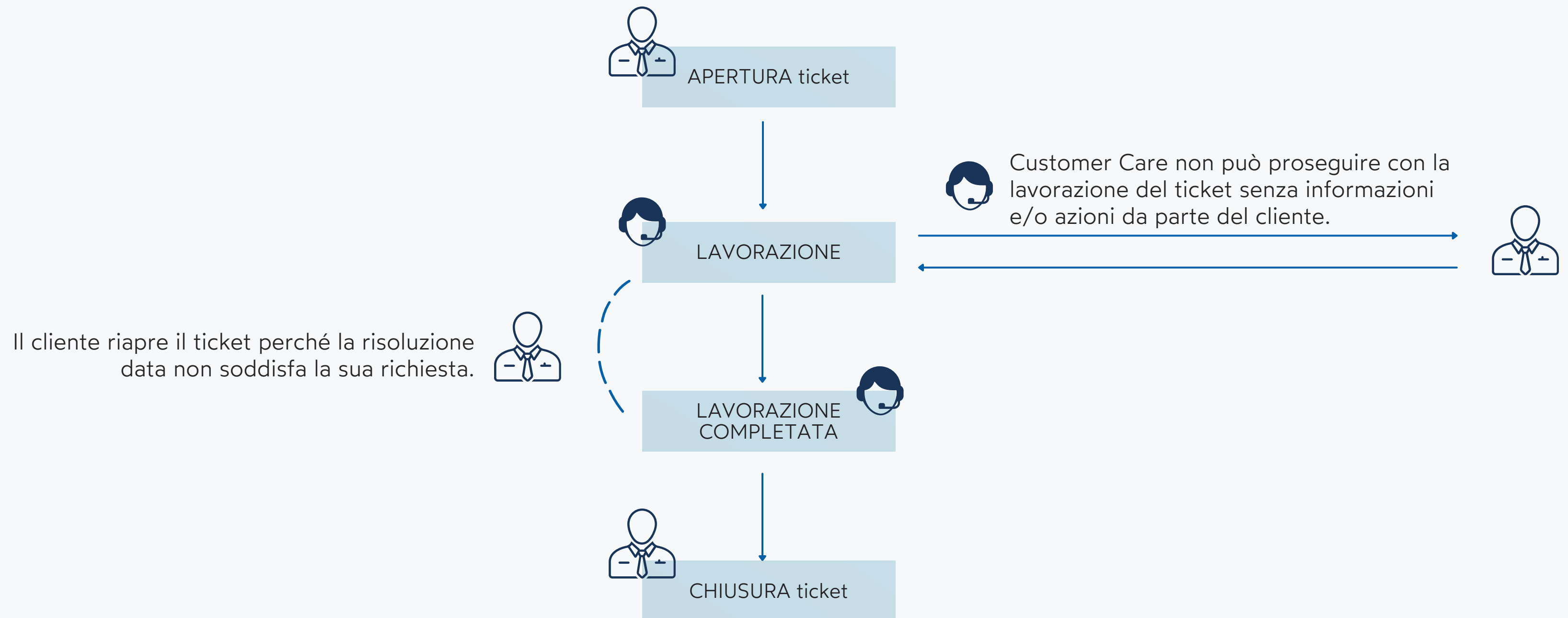
**Ogni cambio di stato sarà notificato via mail sia all'utente che a tutti gli eventuali partecipanti alla gestione della richiesta.**

Una richiesta in stato "LAVORAZIONE COMPLETATA" potrà essere riaperta nel caso in cui il risultato della lavorazione non corrisponda alle attese. Per riaprire una richiesta clicca su **"Riapri"**.

Per chiudere definitivamente una richiesta clicca su **"Chiudi"**.

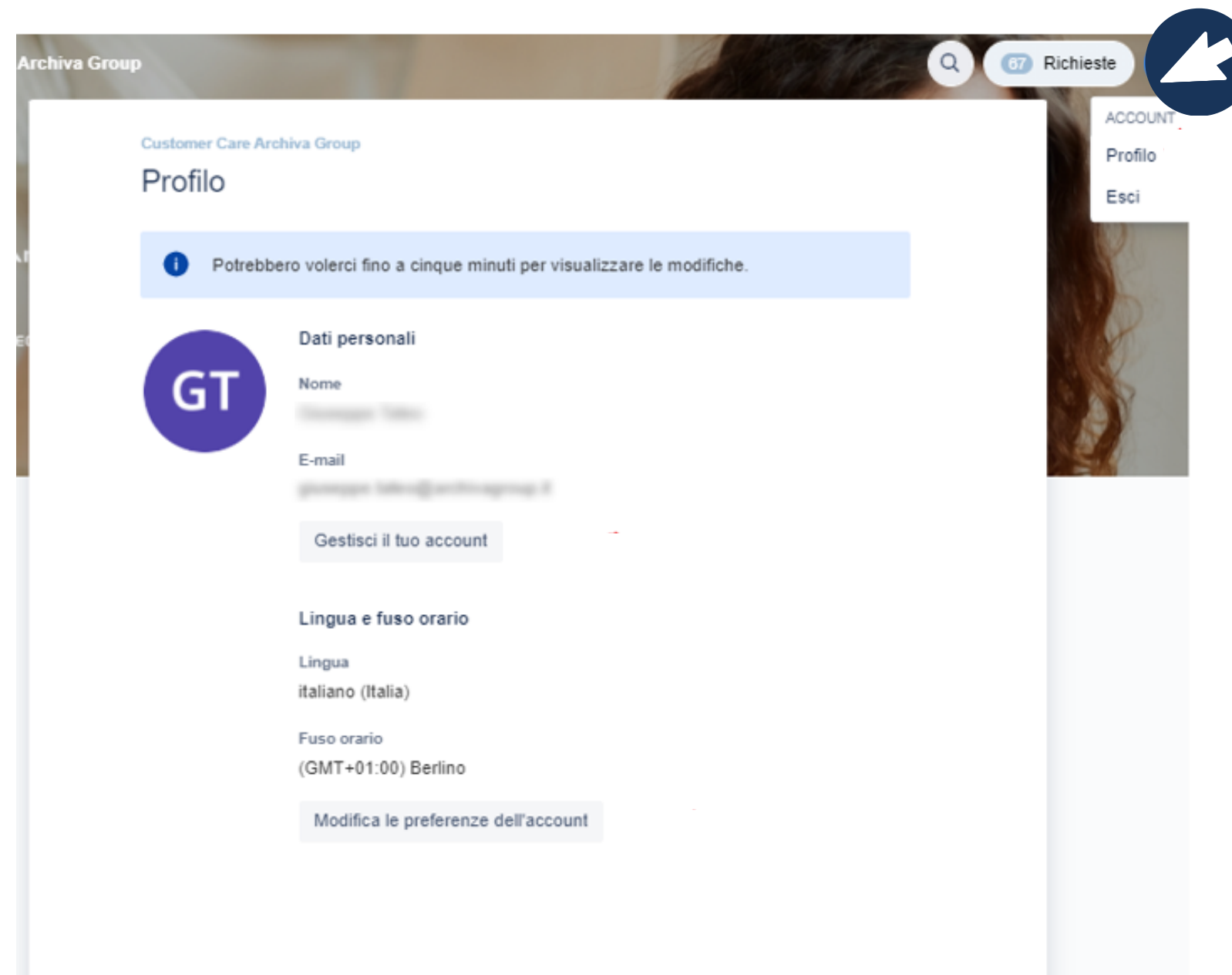


## 5.1 Flusso di lavoro e stati di un ticket



# 6.0 Gestione del profilo

Puoi modificare il tuo profilo cliccando sull'icona in alto a destra e operando sull'apposita pagina che verrà aperta.



# Grazie

per l'attenzione!

ARCHIVA SRL

Sede legale e operativa:

Via Spagna, 24 - 37069 Villafranca, Verona

P. IVA: IT03237470236

Reception centralizzata per il gruppo Archiva:

045 - 288 00 00

[sales@archivagroup.it](mailto:sales@archivagroup.it)-[archivagroup.it](http://archivagroup.it)





## 2022 Archiva Srl. All rights reserved

The information in this document is proprietary to Archiva Srl. No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of Archiva Srl. The information contained here in may be changed without prior notice.

Some software products marketed by Archiva Srl and its distributors contain proprietary software components of other software vendors.

All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

This document is a preliminary version and not subject to your license agreement or any other agreement with Archiva Srl. This document contains only intended strategies, developments, and functionalities of the Archiva Srl product and is not intended to be binding upon Archiva Srl to any particular course of business, product strategy, and/or development. Please note that this document is subject to change and may be changed by Archiva Srl at any time without notice.

Archiva Srl assumes no responsibility for errors or omissions in this document. Archiva Srl does not warrant the accuracy or completeness of the information, text, graphics, links, or other items contained within this material. This document is provided without a warranty of any kind, either express or implied, including but not limited to the implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement.

Archiva Srl shall have no liability for damages of any kind including without limitation direct, special, indirect, or consequential damages that may result from the use of these materials. This limitation shall not apply in cases of intent or gross negligence.

The statutory liability for personal injury and defective products is not affected. Archiva Srl has no control over the information that you may access through the use of hot links contained in these materials and does not endorse your use of third-party Web pages nor provide any warranty whatsoever relating to third-party Web pages.

## 2022 Archiva Srl. Tutti i diritti riservati

Le informazioni contenute in questo documento sono proprietà di Archiva Srl. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta o trasmessa in qualsiasi forma e per qualsiasi scopo senza l'esplicita autorizzazione di Archiva Srl.

Alcuni prodotti software commercializzati da Archiva Srl ed i suoi distributori contengono componenti di software proprietario di altre case di software. Tutti gli altri nomi di prodotti e servizi citati sono marchi delle rispettive società. I dati contenuti nel presente documento hanno finalità prettamente informative. Le specifiche dei prodotti possono variare.

Questo documento è una versione preliminare e non soggetta al contratto di licenza o di qualsiasi altro accordo con Archiva Srl. Il presente documento contiene le strategie destinate solo agli sviluppi e alle funzionalità del prodotto Archiva Srl e non è destinato ad essere vincolante ad una particolare trattativa, strategia e/o sviluppo del prodotto. Si prega di notare che questo documento è soggetto a modifiche e può essere modificato da Archiva Srl in qualsiasi momento senza preavviso.

Archiva Srl non si assume alcuna responsabilità per eventuali errori o omissioni in questo documento. Archiva Srl non garantisce l'accuratezza o la completezza delle informazioni, testo, grafica, collegamenti o altri elementi contenuti in questo materiale. Il presente documento viene fornito senza alcuna garanzia, esplicita o implicita, inclusa ma non limitato alle garanzie implicite di commerciabilità, di idoneità per un particolare scopo, o non violazione.

Archiva Srl non si assume alcuna responsabilità per danni di qualsiasi tipo, diretti, indiretti o conseguenti, che possono derivare dall'uso di questi materiali. La responsabilità civile per lesioni personali e prodotti difettosi non è contemplata. Archiva Srl non ha alcun controllo sulle informazioni a cui è possibile accedere mediante l'uso di link ipertestuali contenuti nel presente materiale e non approva l'uso di pagine Web di terze parti, né da alcuna garanzia relativa alle pagine Web di terze parti.