



Portale assistenza clienti

assistenza.wecllo.it

Sommario

Registrazione utente	2
Profilo utente.....	4
Apertura di un ticket.....	5
Stato del biglietto	8

Registrazione utente

The screenshot shows the top navigation bar with the EXASYS logo (IT & SYSTEM INTEGRATOR) and the Weclò logo (IL CLOUD PER IL TUO BUSINESS). On the right, there is a language selector for 'Ospite' with an 'Accedi' button. Below the navigation bar, the main heading reads 'Benvenuti nel centro assistenza Exasys & Weclò'. Two buttons are visible: 'Apri un Nuovo Ticket' (highlighted with a red arrow) and 'Verifica Stato Ticket'.

Al fine di semplificare le richieste di supporto e offrirti un servizio migliore, utilizziamo un sistema di ticket di supporto.

A ogni richiesta di supporto viene assegnato un numero di ticket univoco che puoi utilizzare per tenere traccia dei progressi e delle risposte online.

Per tuo riferimento forniamo archivi completi e cronologia di tutte le tue richieste di supporto. Per inviare un ticket è necessario un indirizzo e-mail valido.

Se possiedi già un account, accedi utilizzando il tuo indirizzo e-mail o nome utente insieme alla password scelta durante la registrazione.

In caso contrario, fai clic su “Accedi” o “Apri un Nuovo Ticket” per Crea un account.

The screenshot shows the same top navigation bar as the previous image. Below it, the heading reads 'Accedi a EXASYS & WECLO' S.R.L.'. A message states: 'Per fornirti un servizio migliore, incoraggiamo i nostri clienti a registrarsi per creare un account.' Below this is a login form with fields for 'E-mail o Nome Utente' and 'Password', and an 'Accedi' button. To the right of the form, there are two links: 'Non ancora registrato? Crea un account' (highlighted with a red arrow) and 'Sono un Operatore — Accedi'. A yellow padlock icon is also visible on the right side of the form area.

Se questa è la prima volta che ci contatti o hai perso il numero di ticket, si prega di [aprire un nuovo ticket](#)

Fai clic su “Crea un account” e sarai reindirizzato alla pagina di registrazione.

Registrazione Utente

Compila i campi sottostanti per creare un nuovo account o per aggiornare i tuoi dati

Informazioni contatto

Ragione Sociale *

Inserisci la ragione sociale della tua azienda così possiamo identificarti. Alternativamente potresti inserire anche la P.IVA.

Nome e cognome *

Inserisci il nome e cognome del referente della segnalazione.

Indirizzo e-mail *

Numero di telefono

Inserisci un numero di telefono in modo che possiamo contattarti per ricevere maggiori informazioni.

Preferenze

Fuso orario:

Europe / Berlin



Automatico

Credenziali di accesso

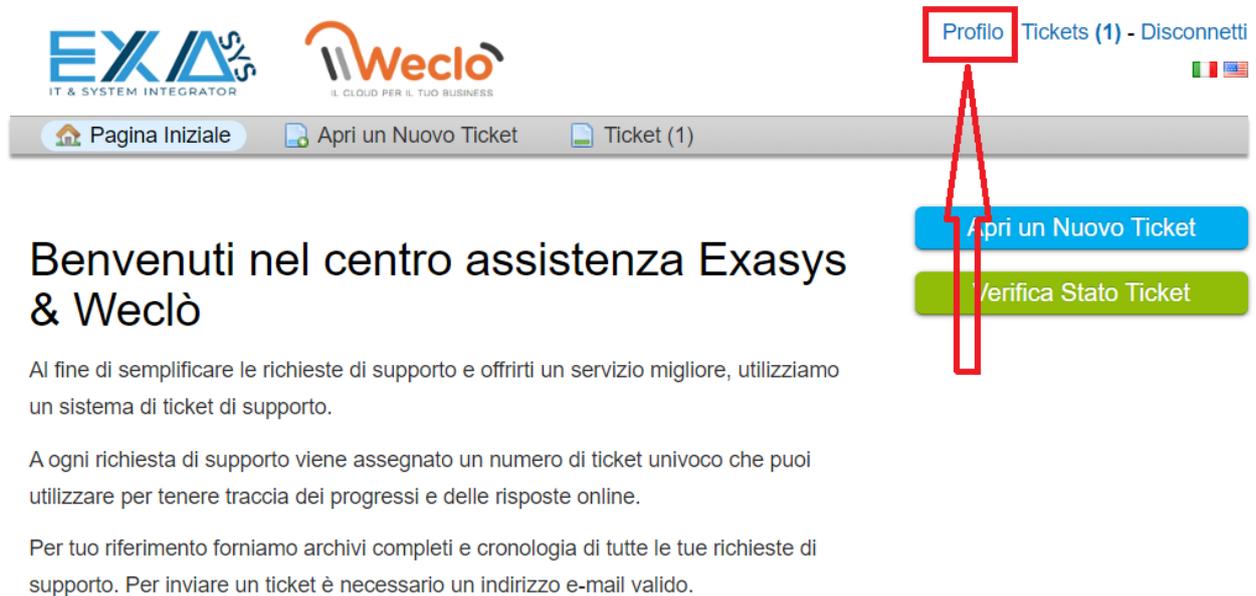
Inserisci una password:

Conferma nuova Password:

Inserisci le tue informazioni nel modulo e completa la registrazione confermando il tuo account tramite il link di conferma ricevuto per e-mail.

Profilo utente

Per aggiornare le informazioni sul tuo account, fai clic su *“Profilo”*. Qui potrai modificare i dati anagrafici e impostare una nuova password.



EXASYS
IT & SYSTEM INTEGRATOR

Weclò
IL CLOUD PER IL TUO BUSINESS

Profilo Tickets (1) - Disconnetti

Pagina Iniziale Apri un Nuovo Ticket Ticket (1)

Benvenuti nel centro assistenza Exasys & Weclò

Al fine di semplificare le richieste di supporto e offrirti un servizio migliore, utilizziamo un sistema di ticket di supporto.

A ogni richiesta di supporto viene assegnato un numero di ticket univoco che puoi utilizzare per tenere traccia dei progressi e delle risposte online.

Per tuo riferimento forniamo archivi completi e cronologia di tutte le tue richieste di supporto. Per inviare un ticket è necessario un indirizzo e-mail valido.

Apri un Nuovo Ticket

Verifica Stato Ticket

Apertura di un ticket



Ospite | [Accedi](#)



[Pagina Iniziale](#)

[Apri un Nuovo Ticket](#)

[Verifica Stato Ticket](#)

Benvenuti nel centro assistenza Exasys & Weclò

[Apri un Nuovo Ticket](#)

[Verifica Stato Ticket](#)

Al fine di semplificare le richieste di supporto e offrirti un servizio migliore, utilizziamo un sistema di ticket di supporto.

A ogni richiesta di supporto viene assegnato un numero di ticket univoco che puoi utilizzare per tenere traccia dei progressi e delle risposte online.

Per tuo riferimento forniamo archivi completi e cronologia di tutte le tue richieste di supporto. Per inviare un ticket è necessario un indirizzo e-mail valido.

Per aprire un ticket, dovrai visitare la pagina dell'help desk (assistenza.weclò.it). Clicca su “Apri un Nuovo Ticket”.

Sarai reindirizzato al modulo dei ticket, dove potrai fornire i dettagli di contatto richiesti e descrivere la problematica riscontrata.



[Profilo](#) | [Tickets \(0\)](#) - [Disconnetti](#)



[Pagina Iniziale](#)

[Apri un Nuovo Ticket](#)

[Ticket \(0\)](#)

Apri un Nuovo Ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

Email:
Cliente:

Motivo della Richiesta

— Seleziona un argomento — *

- Seleziona un argomento —
- Supporto Amministrazione
- Supporto Commerciale
- Supporto Tecnico

Seleziona il motivo della richiesta di assistenza tra le seguenti opzioni:

- Supporto amministrativo: questioni relative a fatture, ordini e contratti.
- Supporto commerciale: richieste di preventivo o assistenza da parte del venditore.
- Supporto tecnico: problemi riguardanti hardware, software e cloud.

Email:
Cliente:

Motivo della Richiesta

Supporto Tecnico *

Dettaglio del ticket

Livello di priorità *

Low

Titolo del problema *

<> ¶ A Aa B / U ↶ ☰ 📎 📺 ☰ ↻ —

Dettagli sul motivo/i per l'apertura del biglietto.

📎 Trascina i files qui oppure selezionali

[Crea Ticket](#) [Cancella](#) [Annulla](#)

Dopo aver selezionato la motivazione della richiesta di supporto, verrà visualizzato il modulo di ticket, in cui ti sarà richiesto di fornire le informazioni necessarie per affrontare il problema da parte dei nostri esperti. Ti preghiamo di selezionare e assegnare una priorità al tuo ticket in modo da consentirci di intervenire prontamente in caso di problemi critici. Tieni presente che un uso improprio della priorità del ticket potrebbe compromettere la nostra gestione delle attività; quindi, valuta attentamente il livello da selezionare tra:

- Low (Bassa): Problemi minori o richieste non urgenti che non hanno un impatto significativo sulle attività;
- Normal (Normale): Problemi o richieste che richiedono un'attenzione regolare e devono essere risolti in un tempo ragionevole;

- High (Alta): Problemi o richieste che richiedono un intervento rapido e hanno un impatto moderato sulle attività;
- Emergency (Emergenza): Problemi critici o richieste urgenti che richiedono un intervento immediato in quanto hanno un impatto significativo sulle attività o sulla sicurezza.

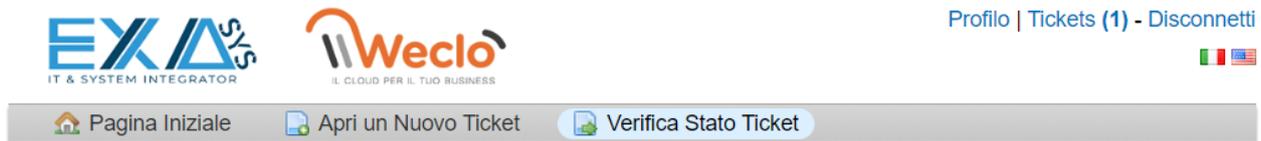
Potrai allegare documenti come .pdf e immagini per descrivere al meglio la problematica.

Al termine della compilazione dei campi richiesti potrai cliccare su “Crea ticket”, in modo da generare una richiesta.

Stato del biglietto

Per verificare lo stato del ticket aperto, visita la pagina principale dell'help desk (assistenza.weclo.it) e clicca sul pulsante "Verifica stato ticket".

Verrai indirizzato alla seguente pagina.



Verifica Stato Ticket

Si prega di fornire l'indirizzo email e un numero di ticket. Ti verrà inviato un link di accesso.

Indirizzo Email:

Numero Ticket:

Sei già registrato? [Accedi](#) o [registra un account](#) per accedere a tutti i tuoi ticket.



Se questa è la prima volta che ci contatti o hai perso il numero di ticket, si prega di [aprire un nuovo ticket](#)

Inserisci l'indirizzo e-mail e il numero del ticket a te assegnato o accedi con le credenziali utente con le quali ti sei registrato.

Se sceglierai di accedere tramite indirizzo e-mail e numero del ticket riceverai un collegamento di accesso al thread del ticket.

Verrai indirizzato alla pagina dei ticket.

Cerca

Motivo della Richiesta: — Tutti gli argomenti — v

Tickets

[Apri \(1\)](#)

Visualizzazione 1 - 1 di 1 Aperti

Ticket #	Data creazione	Stato	Oggetto	Reparto
644323	23/03/24	Aperto	Titolo del problema	Supporto Tecnico

Pagina: [1]

Consulta rapidamente lo stato del ticket ed entra nel dettaglio cliccando sul numero del ticket.

Tutti i ticket associati al tuo account verranno elencati in questa visualizzazione.

Titolo del problema #644323

[Stampa](#)[Modifica](#)

Informazioni base del Ticket

Stato del Ticket: Aperto
Reparto: Supporto Tecnico
Data creazione: 23/03/24 13:25

Informazioni utente

Nome:
Email:
Telefono:



postato 23/03/24 13:25

Descrizione del problema

Creato da (23/03/24 13:25)

Scrivere una risposta

Per aiutarti al meglio, ti chiediamo di essere specifico e dettagliato *

<> Aa B /

Consulta i dettagli del ticket aperto e inserisci una risposta nel caso in cui volessi fornire ulteriori dettagli o risponde ai nostri esperti.

 **Titolo del problema #644323**

 Stampa

 Modifica

Informazioni base del Ticket

Stato del Ticket: Aperto
 Reparto: Supporto Tecnico
 Data creazione: 23/03/24 13:25

Informazioni utente

Nome:
 Email:
 Telefono:



postato 23/03/24 13:25

Descrizione del problema

 Creato da  (23/03/24 13:25)

postato 23/03/24 13:36



Gentile cliente,
 abbiamo preso in carico la sua problematica. Sarà nostra premura contattarla al più presto.
 Saluti.

Scrivere una risposta

*Per aiutarti al meglio, ti chiediamo di essere specifico e dettagliato **