

WebReCall

Tramite il link <http://webrecall.syscon.it/login.aspx> sarà possibile accedere alla schermata d'accesso della propria area riservata (nel corpo della mail i dati per l'accesso).

WebReCall

Utente

Password

Conferma Annulla

[recupero utente/password](#)

ATTENZIONE!
Le pagine di questa sezione sono riservate ai Rivenditori e ai Clienti. Per accedere occorre inserire Username e Password rilasciati direttamente da **Sinfotel**.

Vi ricordiamo di utilizzare il pulsante EXIT per uscire e di selezionare la procedura/prodotto durante la fase di inserimento del quesito.

Inserire i dati per l'accesso

Una volta effettuato l'accesso, la schermata che si presenterà all'utente sarà la seguente:

WebReCall

Home Servizi FAQ Assistenza Marketplace

Vista Esc

NUOVA RICHIESTA

Invia

PROFLO UTENTE

Denominazione	AGENZIA PAGHE
Applicazione di default	STUDIO PAGHE Pratiche dello Studio
Telefono	
Cellulare	
Recapito Fax	
Posta Elettronica	aziendapaghe@webrecall.it
Ruolo Azienda	

Modifica profilo

PROFLO AZIENDA

Ragione Sociale	Agenzia Paghe
Recapito Telefonico	
Recapito Fax	
Indirizzo	via Roma
Posta Elettronica	
Cap. Località	
Provincia	
Partita Iva	

Elimina utente Inserisci utente

LIVELLO DEL SERVIZIO (Livello del servizio negli ultimi 12 mesi) [Dettaglio](#)

Procedura: Tutta

TEMPO MEDIO DI RISPOSTA 2016 2017

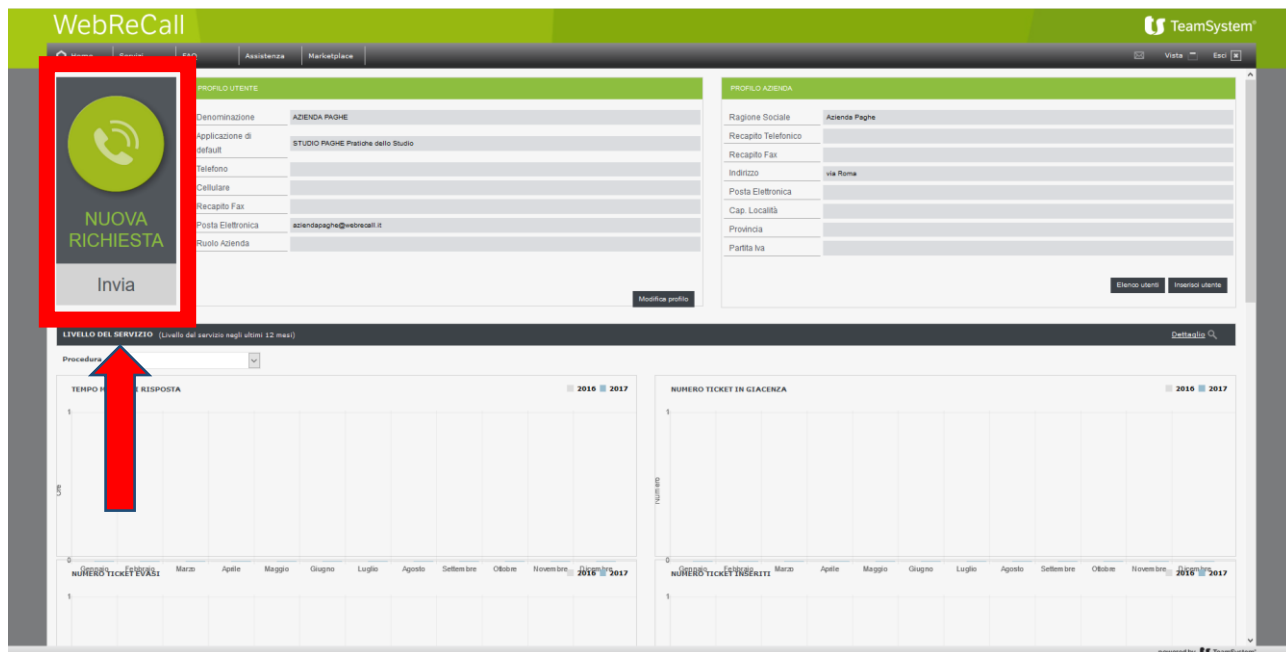
NUMERO TICKET IN GIACENZA 2016 2017

powered by

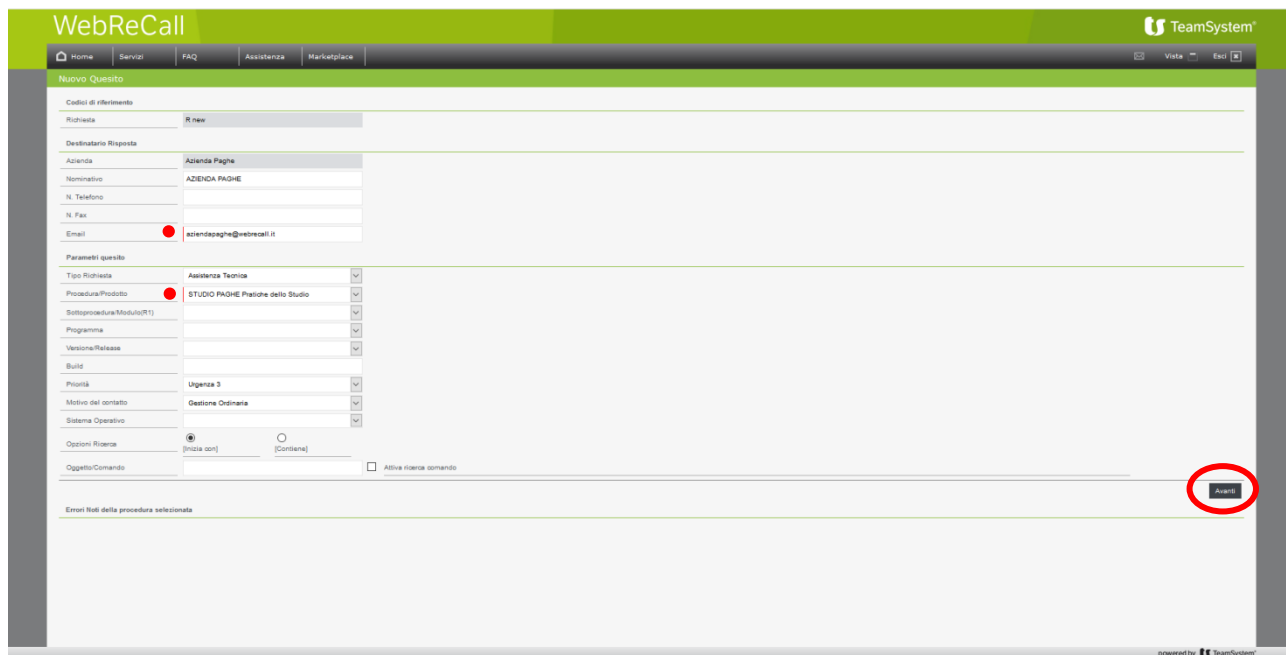
Nel riquadro rosso vengono evidenziati i dati relativi all'utente.

Nel riquadro arancione vengono evidenziati i dati relativi all'azienda di appartenenza.

Come inserire una nuova richiesta



Cliccando su NUOVA RICHIESTA si aprirà la schermata seguente:



Una volta compilati i campi (in rosso quelli obbligatori) con tutte le informazioni necessarie ad essere ricontattati, si procede con l'inserimento cliccando sul tasto **avanti** in basso a destra.

I campi evidenziati dai riquadri sono essenziali per un chiaro inserimento della richiesta.

Sarà possibile per l'utente inserire il **testo del quesito** (campo obbligatorio), eventuali **comunicazioni utili per l'operatore**, infine, a supporto di quanto descritto nel quesito, sarà possibile inserire un **allegato**.

Al campo "modalità di risposta" selezionare **WebReCall**

Al termine dell'inserimento cliccare sul pulsante "conferma ed invia"

Per poter visualizzare lo stato delle richieste, da ASSISTENZA > **Richieste aperte**

Numero Richiesta: R22301 Data: 20/12/2017 Ora: 16:01:00 Tipo: Assistenza Tecnica					
Sel	Risposte	Quesito	AN/R1	Stato	Parametri
<input type="checkbox"/>	-	N° 69		Aperto	STUDIO PAGHE Pratiche dello Studio Prove WEB

Nel riquadro giallo sarà possibile selezionare le richieste inserite attraverso vari filtri:


- Per testo, inserendo parole chiave da ricercare nelle richieste;
- Per procedura;
- Per utente;
- Per stato (aperto, in Gestione, in Verifica, Chiuso e Risposto);
- Per intervallo temporale selezionando le date.

Per un corretto funzionamento dei filtri, una volta popolati i campi, si clicca sul pulsante **“APPLICA”**.

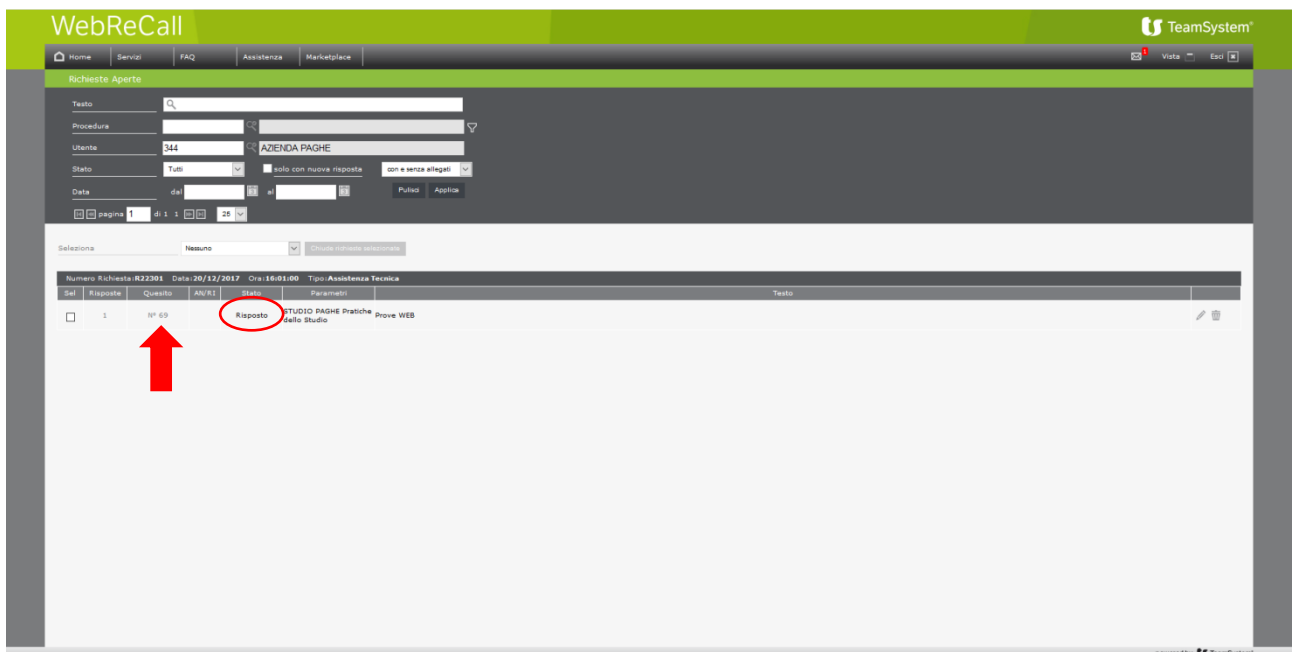
Nel riquadro rosso verranno elencate le varie richieste a seconda del filtro impostato.

RISPOSTA DELL'OPERATORE

Nel momento in cui l'operatore evaderà la richiesta si avrà una nuova situazione nello stato di quest'ultima.

Lo stato della richiesta **passerà da “aperto” a “Risposto”**. La risposta dell'operatore sarà visualizzabile anche dalla  in alto a destra dello schermo.

Per visualizzare il testo della risposta si dovrà cliccare sul numero del quesito



The screenshot shows the WebReCall interface with the following details:

- Header: WebReCall, TeamSystem logo, navigation menu (Home, Servizi, FAQ, Assistenza, Marketplace), user profile (Vista, Esci).
- Section: Richieste Aperte
- Filters: Testo, Procedura, Utente (344), Stato (Tutti), Data, and buttons for Pulisci and Applica.
- Table:

Selezione	Numero	Richiesta	R22301	Data	20/12/2017	Ora	16:01:00	Tipi	Assistenza	Tecnica
<input type="checkbox"/>	1	N° 69	Risposto	STUDIO PAGHE Pratiche dello Studio	prove WEB					

Cliccando sul numero del quesito si aprirà un'anteprima della richiesta, come da seguente schermata:

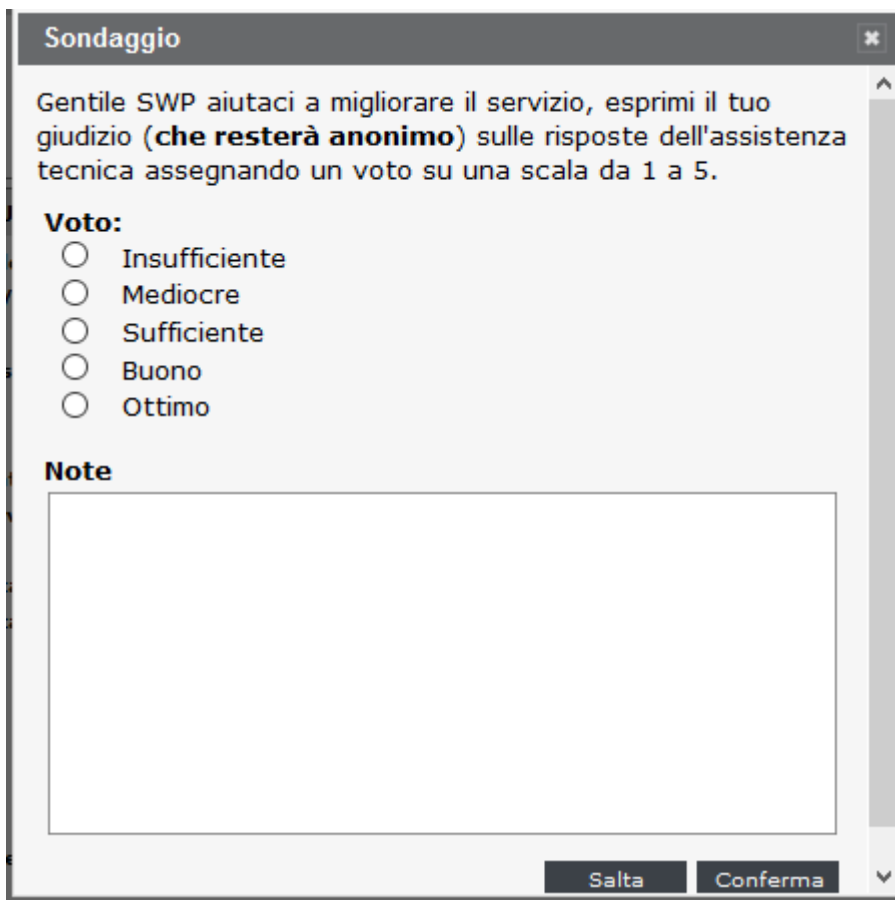
The screenshot shows a web interface titled "Anteprima Quesito". It is divided into several sections:

- DESTINATARIO RISPOSTA**: Azienda Azienda Paghe, Nominativo da contattare AZIENDA PAGHE, Tel. - Fax - E-Mail aziendapaghe@webrecall.it.
- CODICE DI RIFERIMENTO**: Richiesta R22301 del 20/12/2017 16:01:00, Tipo Richiesta Assistenza Tecnica, Quesito N.69 del 20/12/2017 16:13:59, Stato Risposto.
- PARAMETRI QUESITO**: Procedura/Prodotto STUDIO PAGHE Pratiche dello Studio, Sottoprocedura/Modulo(R1) -, Programma -, Versione/Release -, Build -, Priorità Urgenza 3, Motivo del contatto Gestione Ordinaria, Sistema Operativo -, Oggetto -, Parametri ricerca STUDIO PAGHE Pratiche dello Studio, Modalità Risposta Web Recall, Rif. Cliente -, Testo Quesito Prove WEB.
- Comunicazioni per l'operatore**: (Empty section)
- RISPOSTE E REPLICHE**: This section is highlighted with a red border. It contains a response entry: "Risposta" by "Team Assistenza Paghe: Agostino Gabrielli" on "20/12/2017 17:01:16". The response text is "Buonasera Azienda Paghe, il quesito va risolto in questa maniera....". A red arrow points to the "Risposta" label. Below this section are buttons for "Replica", "Quesito Risolto", "Chiudi", and "Stampa".

Nel riquadro viene visualizzata la risposta, il nome dell'Operatore che ha evaso la richiesta e la data.

Inoltre l'utente ha la possibilità di replicare alla richiesta premendo sul pulsante "replica" in basso a sinistra.

Potrà cliccare su “quesito risolto” qualora la richiesta non avrà bisogno di ulteriore lavorazione. In questo caso la procedura richiederà una votazione ed eventuali note da assegnare all’operatore che ha evaso la richiesta, nella schermata seguente si propone un esempio:



The image shows a web-based survey form titled "Sondaggio". The form contains the following elements:

- Title:** Sondaggio
- Text:** Gentile SWP aiutaci a migliorare il servizio, esprimi il tuo giudizio (**che resterà anonimo**) sulle risposte dell'assistenza tecnica assegnando un voto su una scala da 1 a 5.
- Voto:** A list of five radio button options: Insufficiente, Mediocre, Sufficiente, Buono, and Ottimo.
- Note:** A large empty text area for providing additional feedback.
- Buttons:** Two buttons at the bottom right: "Salta" and "Conferma".

La richiesta potrà essere anche stampata cliccando sul pulsante di “stampa” in basso a destra della precedente schermata.