



RICHIESTE DI ASSISTENZA

MANUALE D'USO

Aggiornato al 14/01/2026

Introduzione





Rooters offre un valido strumento per la segnalazione e la gestione di problemi tecnici e, più in generale, per la richiesta di assistenza relativa all'utilizzo degli asset informatici aziendali.

Il sistema di assistenza tecnica è disponibile 24/7 e permette agli utenti di aprire dei ticket sia tramite portale web e sia tramite un form richiamabile direttamente dal proprio computer.

Il ticket viene preso in carico dal team di assistenza tecnica nei tempi definiti dagli accordi contrattuali e l'utente può monitorare la gestione e la risoluzione del problema, avendo anche la possibilità di fornire aggiornamenti, aggiungere allegati e chiudere il ticket direttamente attraverso il portale o rispondendo alle email generate dal ticket system.

Obiettivo del ticket system

Questo strumento permette di:

-  Inviare le segnalazioni in maniera tempestiva ed efficace
-  Formalizzare una base comune a tutte le attività di assistenza di primo livello e secondo livello
-  Assicurare che le risposte agli utenti pervengano con un consolidato standard che consente feedback mirati
-  Mantenere traccia delle richieste utente che costituiscono la base per le verifiche sulla qualità del servizio ed eventuali audit

Tempi di lavorazione

Il sistema di ticketing è operativo 24/7, questo significa che puoi inviare una segnalazione in qualsiasi momento.

Il tempo di presa in carico del ticket dipende dallo SLA del contratto.

Ricorda che il nostro obiettivo è chiudere il tuo ticket il prima possibile.



Imposta una comunicazione chiara e descrittiva e evita ticket ripetitivi.
Puoi aggiungere anche screenshot!

Casi speciali


Per le seguenti tipologie di ticket potrebbe essere richiesta l'approvazione del responsabile interno del cliente prima dell'effettiva lavorazione:

- Password Reset
- Modifiche di Sicurezza
- Modifiche ai permessi di accesso a risorse condivise

Perché è obbligatorio?

L'apertura di un ticket è sempre obbligatoria, in quanto lo strumento è essenziale per ottenere:

- Tracciamento
- Sicurezza
- Corretta contabilizzazione

 L'utilizzo di altri canali di comunicazione quali, a titolo di esempio, WhatsApp, Email, Telefono, non possono essere presi in considerazione.

Quando il ticket viene lavorato, il team di assistenza può scalare verso questi altri canali di comunicazione se vi è necessità.



Quando apri un ticket viene automaticamente creato un thread email. Puoi quindi interagire con un ticket aperto anche direttamente rispondendo alle email che ricevi dal ticket system.

Modalità di apertura di un ticket

Puoi aprire un ticket direttamente dal tuo PC, oppure da web



Istruzioni per Apertura ticket da PC

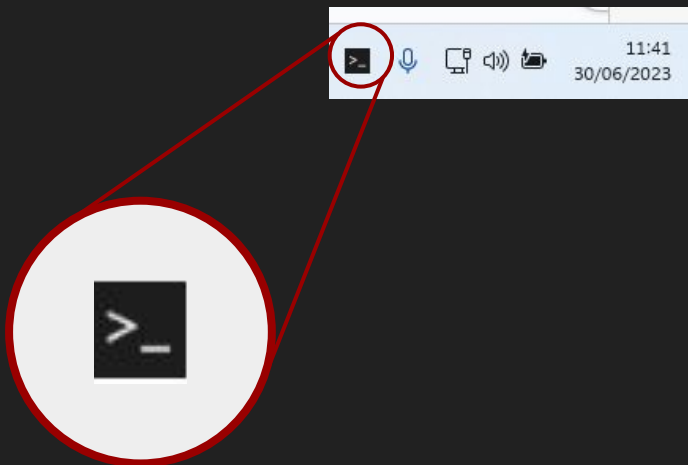
Nelle due slide successive ti mostriamo i facili passi da compiere per richiedere assistenza direttamente dal tuo PC



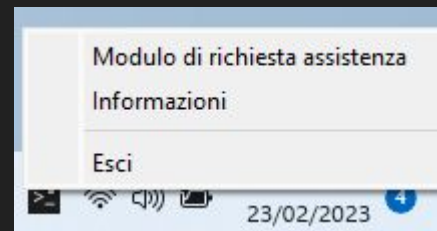
Apertura ticket da PC (1/2)



1 Nella systray è presente la seguente icona



2 Clicca con il tasto destro sull'icona per aprire il seguente menù



Apertura ticket da PC (2/2)



3

Clicca sul Modulo di richiesta assistenza per aprire la seguente schermata



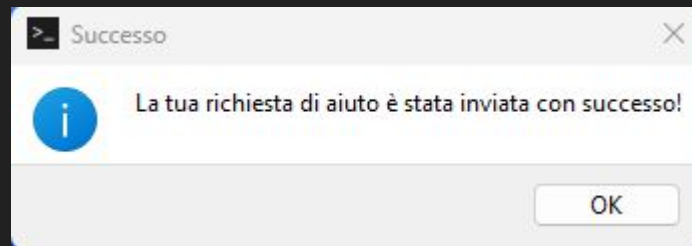
QUICK
TIPS

Solo i campi titolo ed e-mail sono obbligatori, ma è consigliabile compilare tutti i campi.

Puoi memorizzare i tuoi dati, per rendere più veloci le richieste successive.

4

Clicca su invia per inviare il ticket, visualizzerai questo messaggio



Istruzioni relative al portale Web

Nelle slide successive ti mostriamo le principali funzionalità del portale web e i facili passi da compiere per richiedere assistenza tramite questa modalità





Il portale web, oltre ai ticket

Rooters mette a disposizione un portale dedicato ai clienti dai quali è possibile, in base alla licenza acquistata, usufruire dei seguenti servizi:

- Gestione ticket
- Accesso al proprio dispositivo da remoto
- Overview generale di tutti gli asset aziendali (per i tecnici e supervisor)

Per registrarsi al portale è necessario che il responsabile dell'azienda faccia una richiesta indicando i nominativi dei dipendenti che devono usufruire di queste funzionalità.



Accesso al portale web

Dopo il censimento, riceverai un link di invito per registrarti al portale.

Per la registrazione è necessario scegliere una password sicura (8 caratteri minimo di cui 1 maiuscola, 1 minuscola, 1 numero e/o 1 simbolo) e un secondo fattore di autenticazione (SMS, app authenticator).

Il successivo accesso avviene tramite l'indirizzo <https://msp.rooters.it>



**QUICK
TIPS**

Puoi salvare questo indirizzo tra i preferiti del tuo browser!



Apertura ticket da web

Tramite Creazione dei ticket (1) è possibile visualizzare le proprie richieste di assistenza o, se si è abilitati, tutte quelle dell'organizzazione di appartenenza.

ninja

ticket

Q Cerca

Dispositivi

Creazione dei ticket **1**

Crea nuovo ticket

Impostazioni

Disconnetti

Tutti (2) Nuovo (1) Aperto (0) In attesa (0) Messo in pausa (0) Risolto (0) Chiuso (1)

2 Risultati

Stato	ID	Oggetto -
Nuovo	1259	Richiesta da Internal Infrastructure / TEST
Chiuso	1255	Help request from Internal Infrastructure / Test richiesta



Scelta della priorità

La creazione di un ticket tramite web permette di assegnare una priorità, impostando il campo "Gravità" a uno di questi valori:

- **Critico**: da scegliere quando il problema crea un fermo globale, che impatta su più utenti, o un problema di sicurezza
- **Alto**: da scegliere quando il problema crea un fermo individuale, che impatta su un singolo utente
- **Medio**: da scegliere quando il problema ha una caratteristica di urgenza
- **Basso**: da scegliere quando il problema non ha una caratteristica di urgenza



Consigli per l'assegnazione della priorità

Ricorda che se tutti i ticket hanno una priorità Critica/Alta, il sistema di prioritizzazione perde di valore. Questo provoca una peggiore qualità del servizio.



**QUICK
TIPS**

Scegli la priorità più opportuna in base alle regole mostrate nella slide precedente!

Gestione ticket via email

Quando crei un ticket sulla piattaforma, riceverai una copia al tuo indirizzo email aziendale.

Da questo momento potrai aggiungere note o fornire aggiornamenti rispondendo direttamente in email: la tua risposta verrà registrata automaticamente sulla piattaforma.

Per garantire la corretta associazione dei messaggi al ticket, non modificare l'oggetto e non cancellare o alterare il testo precedente della conversazione (mantieni lo storico della mail).



Presta attenzione alle comunicazioni che ricevi: potrebbero contenere informazioni importanti.

GRAZIE 🤗

rooters >_
get root or die tryin'