



## G&F NOTIZIE

### Buon Anno

*Buon Anno a tutti i nostri Clienti, con l'inizio dell'anno riprendiamo anche i nostri Notiziari di Informazione .*

*Con il primo, vogliamo rendervi partecipi del nostro Sito aziendale [www.gfsrl.com](http://www.gfsrl.com) il quale è stato rivisitato e completato di diverse opportunità per chi lo consulta.*

*Vi invitiamo a leggere questo Notiziario che ha lo scopo di illustrarlo e indicarvi quali possibilità siano a disposizione .*

*Una fra tutte, forse la più importante, è quella per le richieste di Assistenza, da ora potete formularle direttamente voi e consultare lo stato di avanzamento dei lavori.*

*Il sito è stato anche sistemato per far si che voi possiate consultare velocemente le News direttamente dalla Home Page, in questa zona troverete sempre le newsletter pubblicate nel corso dell'anno e un insieme di informazioni utili al vostro lavoro.*

*Il nostro discorso di rinnovamento comunque prosegue costantemente, per cui nei prossimi mesi troverete altre innovazioni e strumenti che la G&F s.r.l. avrà prodotto.*

*Vi consigliamo di impostare la nostra Home Page come pagina predefinita del vostro Browser.*

*Un Saluto ed una buona lettura*

**G&F s.r.l.**

G&F s.r.l.  
Via Santuario, 3  
12084 Mondovì (CN)

Notizie di rilievo:

**NUOVO SITO G&F**

**RICHIESTE DI ASSISTENZA VIA WEB**



#### Summario:

INTRODUZIONE	1
NUOVO SITO G&F	2
RICHIESTE ASSISTENZA	7

## IL NUOVO SITO INTERNET G&F s.r.l.

*Se accedete regolarmente al sito internet della G&F s.r.l., che si trova all'indirizzo <http://www.gfsrl.com> , avrete notato che le funzionalità a disposizione, oltre all'aspetto estetico, sono state ampliate.*

*Siamo qui a presentarvele nel dettaglio per permettervi di sfruttare al meglio gli strumenti messi a disposizione.*



## LA HOME PAGE

La pagina principale del sito (Home Page), è ora strutturata nelle seguenti sezioni:



1

2

3

4

5

6

7

8

**G&F S.r.l. - Software & Hardware**

HOME NEWS SOFTWARE » GESTIONALE1 ZUCCHETTI HARDWARE CHI SIAMO DOVE SIAMO CONTATTI RICHIEDI ASSISTENZA

**Contattaci**  
Tutti i riferimenti utili per avere tutte le informazioni di cui hai bisogno in relazione alle tue esigenze, contattaci per un preventivo personalizzato o per conoscere meglio i nostri prodotti. [Leggi Tutto »](#)

16 dicembre 2013 News Newsletter

**Newsletter N.7 / 2013**

Vi presentiamo la newsletter G&F N.7 del 2013:  
(Cliccare sul link per scaricarla e leggerla)

[Newsletter 7/2013](#)

LEGGI TUTTO

Google  
cerca su G&FSrl.com

**ARTICOLI RECENTI**  
→ Newsletter N.7 / 2013

**CATEGORIE**  
→ News  
→ Newsletter

**PARTNERS**

**PARTNER**  
**ZUCCHETTI**  
IL SOFTWARE CHE CREA SUCCESSO

Microsoft  
Small Business  
Specialist

**GESTIONALE1 NEWS**  
→ Rilasciato Gestionale 1 versione 5.2.0.5 dicembre 2013

**NOTIZIE**  
→ Assopetrol  
→ Agenzia delle Entrate  
→ Agenzia delle Dogane  
→ Il Sole 24 Ore

**LINKS**  
→ Gestione Tickets  
→ FTP  
→ Zucchetti E-Web  
→ Assistenza Remota

**CONTATTI**  
Contattaci per Maggiori Informazioni  
G&F S.r.l.  
Via Santuario, 3  
12084 - Mondovì (CN)  
Telefono: +39 0174 47499  
Fax: +39 0174 564432  
Email: info@gsrl.com

### 1: Collegamenti rapidi



*In alto a destra sono ora presenti dei collegamenti rapidi alle nostre pagine nel seguente ordine (da sinistra a destra): Twitter, Facebook, Google Plus, LinkedIn, ai Feed RSS del nostro sito, e a un pulsante rapido per scriverci un messaggio email.*



### 2: Menu principale



*Il menu principale del sito vi permette ora di accedere rapidamente agli articoli delle news e alle varie sezioni del nostro sito, oltre che alla nuova funzionalità di richiesta di assistenza, che tratteremo in dettaglio più avanti.*

### 3: Splash Screen dinamico



*Contiene articoli o news, rapidamente accessibili.*

#### 4: Lista news e articoli



*Questa sezione contiene una lista degli ultimi articoli o news pubblicati sul sito, con un'anteprima del loro contenuto.*

#### 5: Ricerca di Google



*Una delle novità più corpose, la ricerca di Google integrata nel nostro sito vi permette di effettuare qualsiasi ricerca non solo sul sito ma direttamente sul motore di ricerca di Google, ovvero su tutta internet, senza dover aprire altre pagine o strumenti di ricerca.*

#### 6: Articoli recenti e categorie



*Potete ora accedere rapidamente anche agli articoli e news non più presenti in prima pagina, o visualizzare tutti gli articoli inerenti uno specifico argomento.*

## 7: Notizie

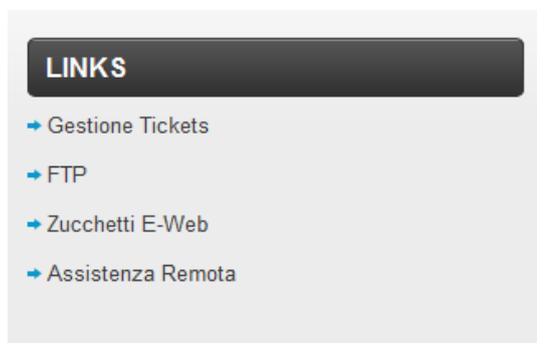


*In questa sezione sono presenti i collegamenti a siti di particolare interesse, che sono ora accessibili direttamente, senza doverli cercare nei preferiti e senza doverli digitare manualmente.*

*Questa sezione, insieme alla ricerca di Google integrata, vi permettono di impostare come pagina predefinita del browser la homepage del sito G&F s.r.l., e di avere a portata di mano i siti e le funzioni più utilizzate.*



## 8: Links



*Per ultima, ma non per questo meno importante, la sezione Links contiene il collegamento alla nostra procedura di Assistenza Remota, da utilizzare qualora non abbiate già a portata di mano il nostro software di assistenza. Notare che gli altri link (Gestione Tickets, FTP e Zucchetti E-Web) sono ad utilizzo interno della G&F s.r.l.*

*Dopo aver esaminato le novità generali del sito, la nuova sezione "Richiedi Assistenza" presente nel menu principale merita una considerazione a parte, illustrata nelle pagine seguenti.*

### **Novità: Interfaccia Web per la richiesta di assistenza tecnica**

Tramite il sito internet della G&F s.r.l., che ricordiamo è visitabile all'indirizzo <http://www.gfsrl.com>, è ora possibile richiedere assistenza tecnica, visionare lo stato di lavorazione delle proprie richieste, e ottenere risposte ai propri quesiti, tutto tramite una semplice e intuitiva pagina web.

Per accedere al servizio, dalla home page della G&F s.r.l., fate click sul pulsante in alto a destra con la scritta "RICHIEDI ASSISTENZA":



Verrà aperta una nuova finestra con l'interfaccia di Richiesta di Assistenza:



## INSERIMENTO DI UNA NUOVA RICHIESTA DI ASSISTENZA:

I pulsanti “Richiedi Nuovo Ticket” e “Richiedi Assistenza” vi porteranno alla pagina di inserimento di una nuova richiesta di assistenza tecnica:



SOFTWARE  
HARDWARE

**Centro Assistenza**  
Richiesta e Gestione Tickets

Utente ospite - Connetti

Home Centro Assistenza Richiedi Nuovo Ticket Controlla stato Tickets

**Benvenuti nel Centro di Assistenza**

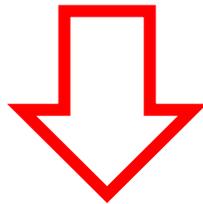
In modo di velocizzare le richieste di assistenza e servirvi meglio, utilizziamo un servizio di assistenza con ticket. Ad ogni richiesta di assistenza è assegnato un numero di ticket univoco che potete utilizzare per verificare il progresso e le risposte dello staff, direttamente dal sito. Forniamo anche un archivio completo di tutte le vostre richieste di assistenza. E' necessario un indirizzo email valido per poter effettuare una richiesta di assistenza.

**Richiedi assistenza**  
Vi preghiamo di fornire più informazioni possibili affinché possiamo assistervi al meglio. Per aggiornare una precedente richiesta di assistenza vi preghiamo di effettuare il login.

**Verifica stato della richiesta**  
Forniamo un archivio delle correnti e passate richieste di assistenza, complete di risposta.

Richiedi assistenza

Verifica Ticket



SOFTWARE  
HARDWARE

**Centro Assistenza**  
Richiesta e Gestione Tickets

Utente ospite - Connetti

Home Centro Assistenza Richiedi Nuovo Ticket Controlla stato Tickets

**Nuova richiesta di assistenza**

Per richiedere assistenza si prega di compilare il form sottostante.

Nome azienda: \*

Codice Cliente: \*

Indirizzo email: \*

Telefono: Ext.: \*

Categoria: -- Selezionare una categoria -- \*

Oggetto: \*

Messaggio: Per favore, fornite il maggior numero di dettagli possibile, affinché possiamo assistervi al meglio. \*

Allegati: Sfoggia... Nessun file selezionato.

Crea Ticket Cancella Annulla

Nella schermata di “Nuova richiesta di assistenza” si dovranno compilare tutti i campi contrassegnati dall’asterisco, prestando particolare attenzione a quanto segue:

**Nome azienda:** Da valorizzare con la propria ragione sociale

**Codice Cliente:** Il vostro Codice Cliente G&F s.r.l.

**Indirizzo email:** **E’ molto importante utilizzare sempre lo stesso indirizzo email**, non solo perché tramite tale indirizzo email sarete direttamente in contatto con il nostro reparto di assistenza tecnica e riceverete così risposte ai vostri quesiti e informazioni in tempo reale sullo stato delle vostre richieste, ma anche perché l’indirizzo email vi permetterà di controllare lo stato delle vostre richieste tramite il sito.

**Telefono:** Non è richiesto obbligatoriamente, ma può essere utile per l’inserimento del numero diretto della persona che richiede assistenza.

**Categoria:** E’ possibile richiedere assistenza per il Gestionale 1, per il gestionale GF-BRENDA, o per qualsiasi altra problematica hardware/software/computer/stampanti/altro. **Vi preghiamo di selezionare la categoria specifica riguardante la richiesta di assistenza, e di aprire diverse richieste di assistenza per ogni diversa problematica se necessario, anziché raggruppare tutto in una sola richiesta.**

**Oggetto:** L’oggetto dell’intervento dovrebbe riassumere in poche parole il problema riscontrato.

**Messaggio:** Questo campo vi consente di descrivere nel dettaglio il motivo della richiesta di assistenza. Vi preghiamo di essere il più specifici possibile nella descrizione del vostro problema, indicando quali procedure avete già eseguito.

**Allegati:** Tramite il pulsante “Sfogliare” è possibile allegare immagini o documenti. Potete allegare un massimo di 10 file, e ogni file può avere una dimensione massima di 2 megabyte. I tipi di file che potete allegare sono: Immagini (jpg e png), documenti Word (doc e docx), documenti Excel (xls exlsx) documenti di testo (txt) e PDF. **Questa funzione è molto utile per inviarci eventuali messaggi di errore generati dal PC, oppure stampe salvate in formato PDF.**

Una volta inseriti tutti i campi richiesti, sarà possibile premere il pulsante “Crea Ticket” in fondo alla pagina, per generare la richiesta di assistenza.

Dopo aver generato il ticket il sistema provvederà a inviarvi una email contenente i dettagli della vostra richiesta e un numero di ticket, tramite il quale potrete controllarne in tempo reale lo stato e le nostre risposte. Vi preghiamo di non aprire di nuovo il ticket se non ricevete immediatamente l’email, in quanto i nostri sistemi inseriscono la richiesta e ci avvisano in tempo reale delle nuove richieste. Vi preghiamo altresì, come già evidenziato, di aprire un ticket diverso per ogni problema riscontrato.



## CONTROLLARE LO STATO DELLA VOSTRA RICHIESTA DI ASSISTENZA:

I pulsanti “Controlla stato Tickets” e “Verifica Ticket”, vi porteranno alla pagina di login:

SOFTWARE  
HARDWARE

Utente ospite - [Connettiti](#)

Home Centro Assistenza Richiedi Nuovo Ticket Controlla stato Tickets

### Benvenuti nel Centro di Assistenza

In modo di velocizzare le richieste di assistenza e servirvi meglio, utilizziamo un servizio di assistenza con ticket. Ad ogni richiesta di assistenza è assegnato un numero di ticket univoco che potete utilizzare per verificare il progresso e le risposte dello staff, direttamente dal sito. Forniamo anche un archivio completo di tutte le vostre richieste di assistenza. E' necessario un indirizzo email valido per poter effettuare una richiesta di assistenza.

**Richiedi assistenza**

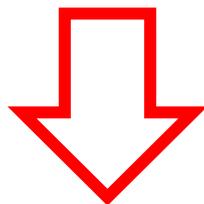
Vi preghiamo di fornire più informazioni possibili affinché possiamo assistervi al meglio. Per aggiornare una precedente richiesta di assistenza vi preghiamo di effettuare il login.

[Richiedi assistenza](#)

**Verifica stato della richiesta**

Forniamo un archivio delle correnti e passate richieste di assistenza, complete di risposta.

[Verifica Ticket](#)



SOFTWARE  
HARDWARE

Utente ospite - [Connettiti](#)

Home Centro Assistenza Richiedi Nuovo Ticket Controlla stato Tickets

### Controlla situazione Ticket

Per visualizzare l'andamento di una richiesta di assistenza inserite i dati di login:

Indirizzo E-Mail:

Numero del Ticket:

[Cerca Ticket](#)

Se questa è la prima volta che ci contattate o se avete perso il numero di Ticket, vi preghiamo di [aprire un nuovo ticket](#).

In questa schermata dovrete inserire l'email inserita in fase di creazione del ticket, e il numero di ticket ricevuto via email. Nel caso abbiate perso il numero di ticket, potrete richiederlo telefonicamente.

Una volta inseriti i dati corretti, vi comparirà la schermata di dettaglio del ticket da voi aperto, con indicati i dati da voi inseriti, l'oggetto e corpo del ticket inserito, e le risposte del nostro staff.

Dalla schermata di visualizzazione del ticket potete altresì rispondere ai nostri messaggi ed allegare altri file.

Cliccando sul pulsante "I miei Ticket" è possibile visualizzare tutte le richieste di intervento inserite, ancora in corso o chiuse, e rileggere tutti i messaggi inviati e ricevuti.

**Dopo l'apertura di un ticket, per l'invio di altre comunicazioni riguardanti la risoluzione del problema vi invitiamo ad utilizzare esclusivamente l'interfaccia web del nostro Centro Assistenza, e a non inviare altre email separatamente (ad esempio da Outlook, o da Webmail o da altri client di posta) affinché possiamo rispondervi in maniera più rapida e precisa.**

