

Istruzioni operative su portale assistenza HR (Risorse Umane) o Marketing & Comunicazione

Obiettivo

Al fine di gestire in modo efficace e tracciato le diverse tipologie di richieste di assistenza CSSA ha deciso di adottare un nuovo semplice canale di comunicazione con i propri Soci, Dipendenti e Collaboratori mediante una piattaforma software di sistema di ticketing.

Funzionamento

I canali di accesso possono essere due:

1. accesso al **portale**: <https://cssa.ladesk.com/>
2. invio di richiesta a mezzo **posta elettronica** all'indirizzo: supporto.hr@cssa.it per Risorse Umane
3. invio di richiesta a mezzo **posta elettronica** all'indirizzo: supporto.km@cssa.it per Marketing & Comunicazione

Portale

Nel portale è possibile reperire della documentazione standard mediante ricerca testuale o consultazione nella sezione degli articoli più popolari, in alternativa è possibile:

CSSA

I Miei Ticket **Invia ticket** Accesso

CSSA - Benvenuto nel portale di assistenza HR, Marketing & Comunicazione

Utilizza la ricerca o sfoglia per categoria

Hai una domanda? Cerca ora **RICERCA**

Utilizzo portale ticket per HR (Risorse Umane)
Scarica le istruzioni operative su come utilizzare il portale per le richieste di assistenza e contatto HR (Risorse Umane)

Contattaci

creare di una richiesta mediante il pulsante “Invia ticket”, presente nella barra grigia in alto a destra:

CSSA I Miei Ticket Invia ticket Accesso

Invia ticket

Home > Invia nuovo Ticket

Compila i dati della tua richiesta

SELEZIONE UFFICIO

Ufficio

Supporto HR

Supporto HR

Supporto Marketing & Comunicazione

Nome

Email

SELEZIONE DA LISTA

Tipologia Richiesta

Appuntamento

Oggetto

Messaggio

Appuntamento

Comunicazione infortunio

Informazioni cedolino

Informazioni formazione

Informazioni generico

o il pulsante “Contattaci”, presente sul fondo della pagina a destra:

Compila i dati della richiesta

Nome

E-mail

Tipologia Richiesta

Informazioni cedolino

Messaggio

Ho necessità di un chiarimento

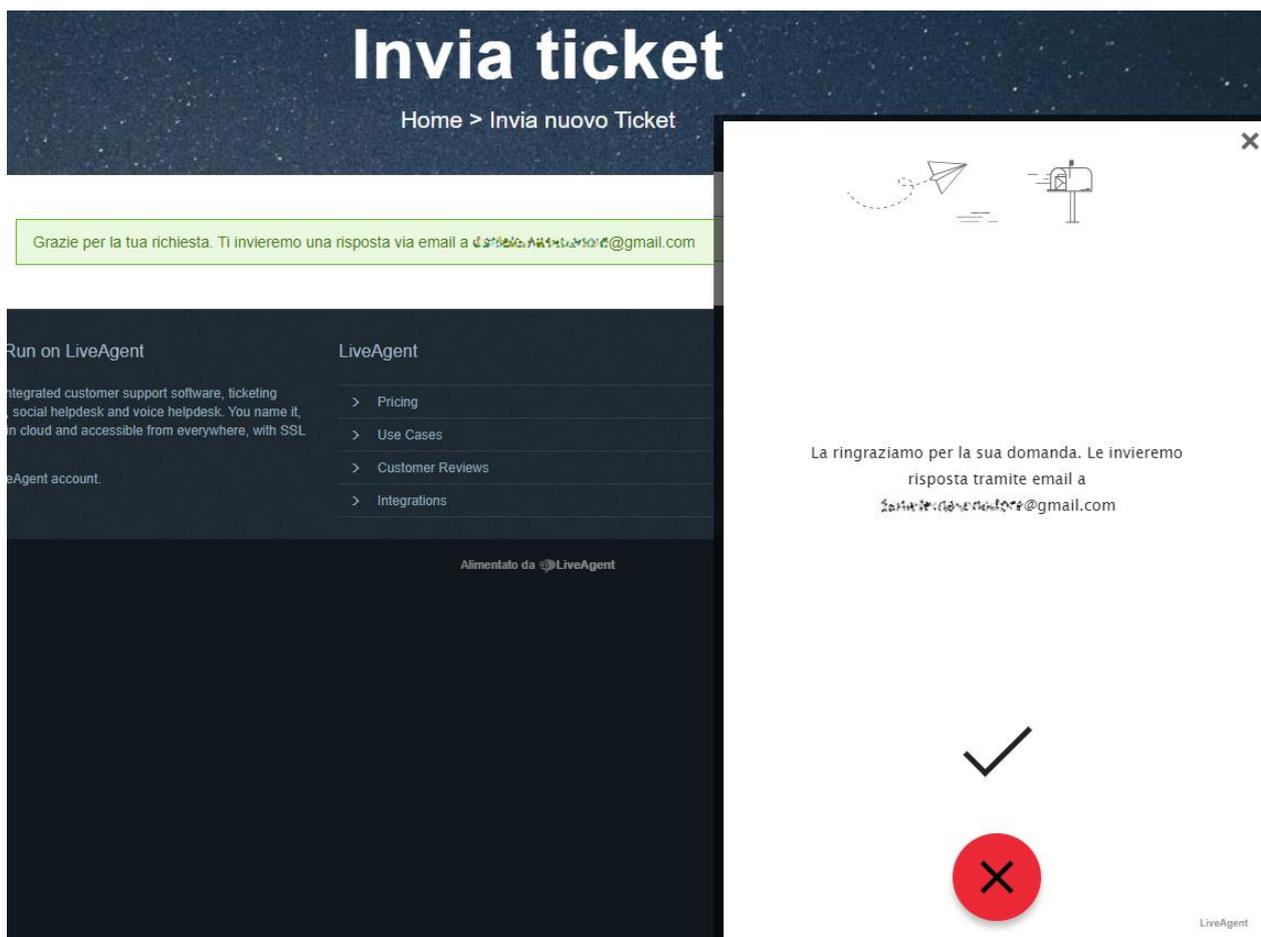
Allega file

Telefono

▶

LiveAgent

In entrambe le modalità viene richiesta la compilazione dei campi obbligatori contrassegnati (particolare attenzione deve essere fatta nell'inserimento del corretto indirizzo di posta elettronica a cui verrà risposto) ed alla pressione del pulsante "Invia" o "Aeroplanino" viene data indicazione del ricevimento della richiesta:

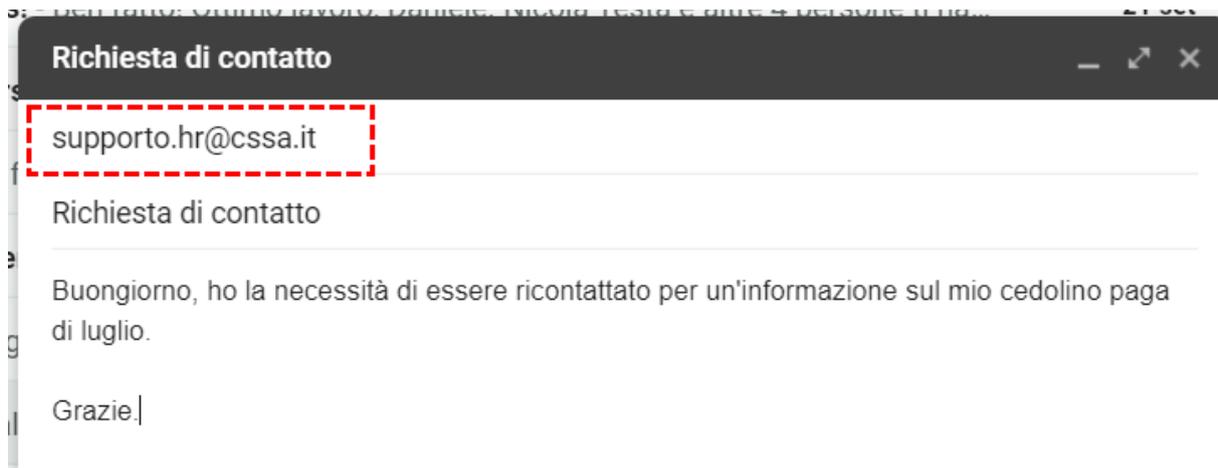


La risposta e le comunicazioni avvengono tramite mail, le quali riportando un codice ticket per ogni richiesta effettuata. Per chi fosse registrato (vedi paragrafo seguente) c'è la possibilità di accedere alla propria area riservata dove reperire/gestire uno storico).



Posta elettronica

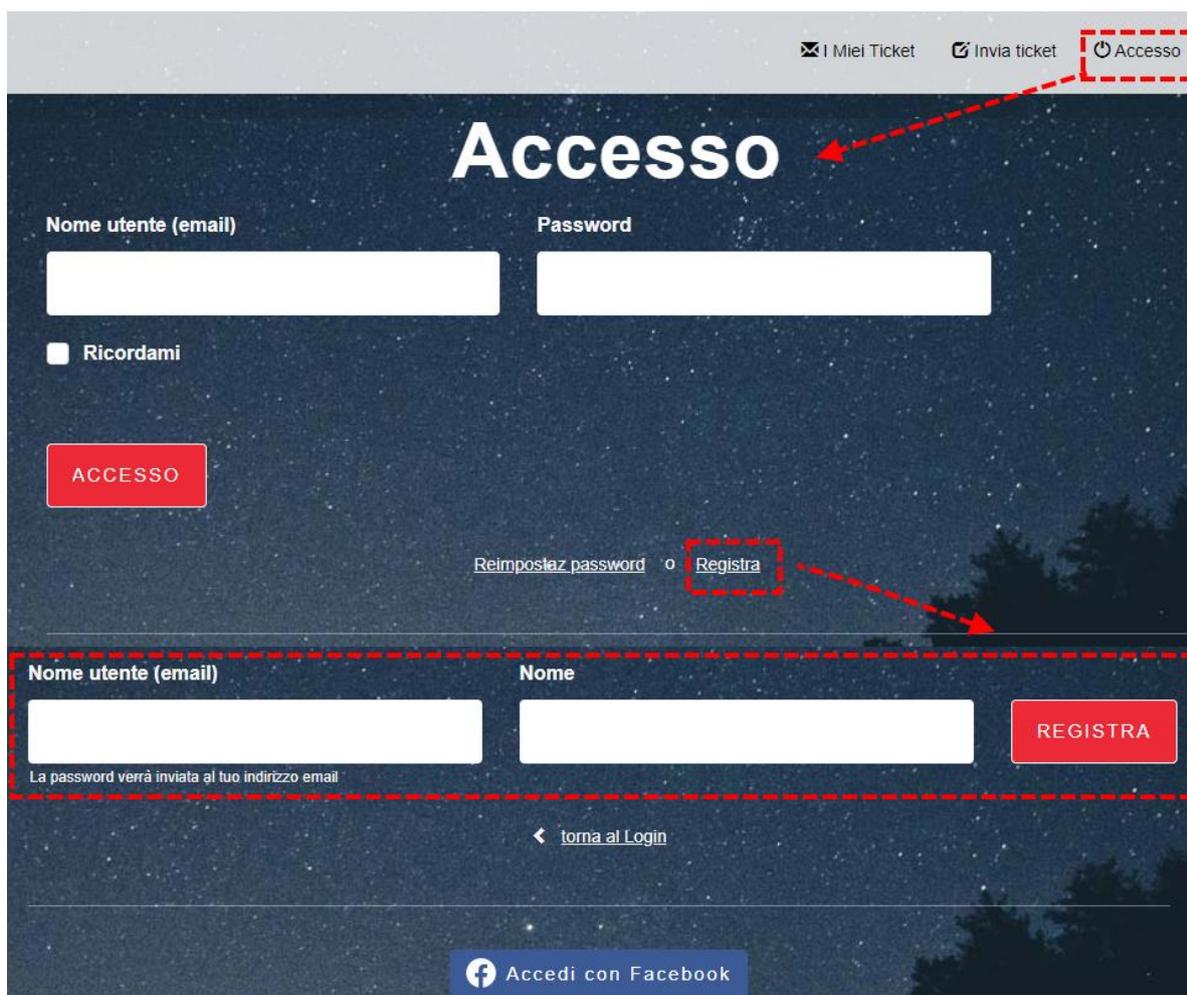
L'invio di una mail alla casella di posta dell'assistenza:



determina la creazione di un nuovo ticket che viene trattato alla stregua di una richiesta inserita da portale.

Registrazione a portale

Come detto in precedenza, per aprire un ticket non è necessario registrarsi al portale ma è consigliato farlo perché, a fronte dell'inserimento delle due informazioni basilari che sono il proprio nome o nome e cognome, e del proprio indirizzo mail (dove verrà inviata una mail con la password per l'accesso), piuttosto che tramite il proprio profilo Facebook:



sarà possibile entrare nel proprio profilo tramite i pulsanti “I Miei Ticket” o “Accesso”:

I Miei Ticket

Nome utente (email) Password

Ricordami

ACCESSO

[Reimposta password](#) o [Registra](#)

 Accedi con Facebook

e consultare la lista e lo stato dei propri ticket:

I Miei Ticket



Richiesta di contatto

Salve **Roberto**, Contattato e Risolto Cordiali saluti, Servizi Informatici --- Per valutare questa risposta o per vedere la cronologia del ticket, visita il link: https://cssa.ladesk.com/ticket_df4gB8

Risolto oggi 10:41 (10 minuti fa) XBC-THVSM-417 [informazioni](#) [supporto](#)



Chiedo un appuntamento.

Va bene! a Domani

Aperto oggi 10:32 (19 minuti fa) SDF-CJPRC-060



Ho necessità di un chiarimento

Ho necessità di un chiarimento

Nuovo oggi 10:12 (39 minuti fa) XKR-LPDMR-384

I Miei Ticket

piuttosto che, selezionandoli uno alla volta, consultarne i dettagli ed eventualmente darne un ritorno sia come risposta, che come valutazione del servizio e della risposta ricevuta da parte del o degli operatori preposti al supporto:

Richiesta di contatto

Home > I Miei Ticket > Ticket XBC-THVSM-417

Risolto

Rispondere

Digita il messaggio...



Hai ricevuto un supporto valido da Servizi Informatici?

Si

No

Tutto OK, chiudi



Servizi Informatici ha scritto

oggi 10:41 (20 minuti fa)

Salve **Luca**,

Contattato e Risolto

Cordiali saluti,

S. Abenati

Per valutare questa risposta o per vedere la cronologia del ticket, visita il link:

https://cssa.ladesk.com/ticket_dF4gB82WL47Z4Lq6

Powered by LiveAgent.



Luca ha scritto

oggi 10:36 (25 minuti fa)

Buongiorno ho necessità di essere ricontattato per un'informazione sul mio cedolino paga di luglio.

Grazie.

Saluti, **Luca**.

La registrazione può essere effettuata anche a posteriori dell'apertura di uno o più ticket, il sistema, basandosi sull'indirizzo di posta specificato, va a ricollegare lo storico delle richieste rendendole disponibili all'interno del profilo di registrazione.