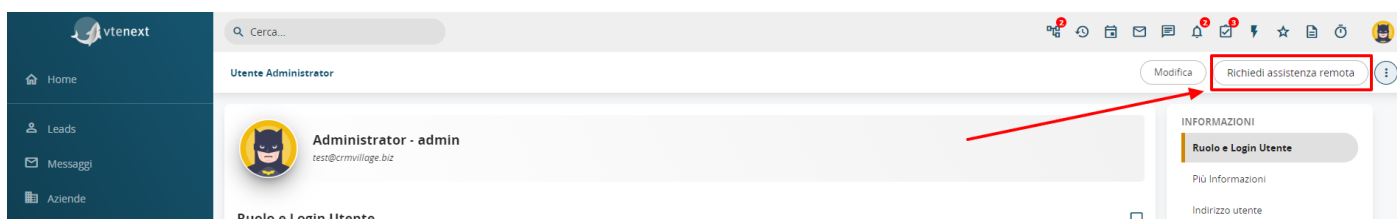


2.7.1 Richiesta Assistenza Remota



Il pulsante **RICHIEDI ASSISTENZA REMOTA** è la funzione che serve per creare delle credenziali temporanee da fornire all'Assistenza Clienti vtenext, qualora ve ne sia necessità (es. durante la verifica di una segnalazione effettuata tramite ticket, qualcuno dell'assistenza richiede le credenziali per entrare in vtenext).

N.B.: ogni utente vtenext potrà cliccare in autonomia per fornire un accesso di assistenza remota (ogni utente lo fa per se, compreso l'admin. Lo stesso admin non può eseguire questa operazione per gli altri utenti).

Cliccando su quel pulsante, comparirà la seguente popup:

A modal dialog box titled 'Accesso di assistenza remota'. The text inside says: 'Stai per consentire all'accesso di assistenza remota con il tuo utente. Scegli la durata di validità e le eventuali opzioni di visibilità, poi clicca Conferma.' Below this, there is a 'Durata:' label followed by a dropdown menu showing '8 Ore' with a downward arrow. Underneath, there is a section 'Opzioni di visibilità' with two checkboxes: 'Abilita visualizzazione messaggi' and 'Abilita visualizzazione conversazioni', both of which are currently unchecked. At the bottom left is a red button labeled 'Annulla', and at the bottom right is a blue button labeled 'Conferma'.

Si potrà dunque scegliere la durata di validità delle credenziali che si stanno per attivare determinata in ore (1, 2, 4, 8, 24, 48) e la possibilità da parte di chi interviene, di visualizzare o meno i Messaggi di posta e le Conversazioni. L'utente che fornisce le credenziali al suo crm, può

dunque nascondere queste informazioni personali. Una volta cliccato sul pulsante CONFERMA in basso a destra di quella stessa popup, comparirà quest'altra schermata, che permetterà di copiare le credenziali temporanee e fornirle appunto all'Assistenza Clienti:

Accesso di assistenza remota

L'accesso di assistenza remota è stato attivato

Invia queste credenziali al tuo fornitore di assistenza affinché possa accedere con il tuo utente e verificare il problema.

Nota: Condividi queste informazioni di accesso solo con il fornitore del servizio di assistenza, secondo i canali di comunicazione che utilizzi solitamente (es. mail, portali di assistenza, telefono, etc). Non condividere queste informazioni con terzi.

URL:	http://[redacted]:26
Nome Utente:	admin
Password:	7vB[redacted]a5
Codice di sicurezza:	079[redacted]
Scadenza:	2023-07-12 23:28:05

 Copia negli appunti

Nota: una volta chiusa questa finestra, queste credenziali non saranno recuperabili, assicurati di averle copiate.

Chiudi

Da notare che una volta chiusa questa finestra, le credenziali create temporaneamente non saranno recuperabili, se non rigenerandole nuovamente. Se infatti si clicca nuovamente sul pulsante **RICHIEDI ASSISTENZA REMOTA** in alto a destra delle Preferenze Utente, e le credenziali temporanee sono ancora valide, comparirà la seguente schermata:

Accesso di assistenza remota

L'accesso di assistenza remota è già attivo e scadrà fra 8 ore (12-07-2023 alle 23:28).

Revoca credenziali

Rigenera credenziali

Annulla

Come si evince facilmente, sarà possibile **REVOCARE LE CREDENZIALI** oppure **RIGENERARE LE CREDENZIALI** nuovamente.

Revision #1

Created 2026-07-06 15:06:31 UTC by Admin

Updated 2026-07-06 15:06:31 UTC by Admin