

FISCO e TASSE .com

la tua guida per un fisco semplice

In collaborazione con

 **SOFTWARE**
L'evoluzione semplice



GBSoftware - Servizio Assistenza

Il servizio Assistenza è da sempre uno dei Nostri punti di forza e puoi valutarne l'efficienza e la tempestività fin dal periodo di prova. Ma .. sai come fare?

Ogni volta che ti trovi ad operare con un nuovo software, ma semplicemente anche quando lo utilizzi ogni giorno, è importante avere qualcuno su cui fare affidamento per una conferma, un chiarimento o un suggerimento operativo.

E' per questo che ci teniamo a fornirti sempre un servizio di assistenza preciso, efficiente e veloce e ti permettiamo di testarlo fin dai primi periodi in cui stai provando i Nostri prodotti.

Ma come funziona di preciso? Vediamolo insieme..

Hai bisogno di aiuto? Richiedilo con un ticket al Nostro staff

GBsoftware gestisce le tue richieste di Assistenza tramite appositi **ticket** che ti permettono di:

- acquisire una priorità in base all'ordine d'invio
- rivolgerti direttamente all'ufficio di competenza
- ottenere una risposta mirata e standardizzata con notevole velocizzazione del servizio
- evitare gli sprechi di tempo (e denaro) delle attese telefoniche
- specificare, eventualmente, un giorno e un orario specifico al quale essere contattati (*in caso di evasione telefonica*)

Per inoltrare il ticket di Assistenza, devi accedere a:

1 *Supporto*

2 *Assistenza*

3 *Nuova richiesta di assistenza*

GB - Ver. 5.1 [Rev.2270] - DemoCont [GB999] [Licenza: 1068550 | User: guidel@GUIDE-PC | Directory: C:\GB_Guide_A\]

Utility ?

GB999

2014 | 256200 -

Anagrafica | Stampa | Telematico | Console T. | Utenti | Backup | Importazioni | Opzioni | Update | Guida

Comunicazioni | **Supporto** | Esci

Applicazioni | F24 | ComuAnnDatiIva | Iva | 770s | IvaBase | Sc | SeP | **ContBil** | Spesometro | Bil_Europeo | Irap | Com | Black list | RSM

Quadri | Piano dei conti / Causali | Saldi di bilancio | Clienti / Fornitori / Percipienti | Cespi | Percipienti | Fatture | Prima nota | Schede | Iva | Libri | Bilancio

Supporto GB - [Gestione Assistenza]

Home | Ultimi Aggiornamenti | **Assistenza** | Controllo Remoto | Licenza | Utility | Proposte/Preventivi | Fatture e pagamenti | Pubblicazioni | Webina

GB SOFTWARE
L'evoluzione semplice

Nuova Richiesta Assistenza | Aggiorna Lista | Chiuc

Nella Lista sono elencate le richieste di assistenza da Lei effettuate

Id Ass.	Data Richiesta	Oggetto	Motivo	Stato	Lett
---------	----------------	---------	--------	-------	------

Utente: guidel@GUIDE-PC Computer: GUIDE-PC Licenza: 1068550 Anno: 2014 Idapp: 45 Maschera: VersioneGB: 5.1.2270

Si apre la form per l'invio della richiesta:

Nuova richiesta di assistenza

RICHIESTA DI ASSISTENZA SUI PRODOTTI GBSOFTWARE
Disponibile dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00
Prima di richiedere l'assistenza, consultare la guida ON-LINE e le relative FAQ.

Oggetto richiesta assistenza

Oggetto Assistenza: Applicazioni

Anno Applicazione: 2014

Applicazione: Contabilità & Bilancio

Quadro:

Visualizza F.A.Q.

Motivo dell'assistenza:

(N.B. Si prega di scrivere in modo dettagliato e analitico)

Cliccare il seguente pulsante per allegare l'errore segnalato in fase di controllo telematico con Entratel.

Soggetto Richiedente

Selezionare il richiedente

desidero avere la risposta il: 01/10/2014 nel seguente orario: 15:39:42

Desidero ricevere la risposta anche via email.

Esci Invia

Questa è divisa in due macro sezioni:

A **Oggetto richiesta di assistenza**

Se sei già posizionato sull' Applicazione/Quadro/SubQuadro per la quale stai chiedendo assistenza, troverai i primi campi di questa sezione compilati in automatico.

Nuova richiesta di assistenza

RICHIESTA DI ASSISTENZA SUI PRODOTTI GBSOFTWARE
Disponibile dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00
Prima di richiedere l'assistenza, consultare la guida ON-LINE e le relative FAQ.

Oggetto richiesta assistenza

Oggetto Assistenza: Applicazioni
Anno Applicazione: 2014
Applicazione: Contabilità & Bilancio
Quadro: Fatture
SubQuadro/Campo: Elenco Fatture imprese

Visualizza F.A.Q.

Motivo dell'assistenza:
(N.B. Si prega di scrivere in modo dettagliato e analitico)



Cliccare il seguente pulsante per allegare l'errore segnalato in fase di controllo telematico con Entratel.

Soggetto Richiedente

Selezionare il richiedente

desidero avere la risposta il: 30/09/2014 nel seguente orario: 15:51:31

Desidero ricevere la risposta anche via email.

 Esci  Invia

Puoi in ogni caso scegliere qualsiasi Applicazione/Quadro/SubQuadro selezionandoli dagli appositi menù a tendina, in modo tale da assegnare correttamente la Tua richiesta all'ufficio di competenza.

Nuova richiesta di assistenza

RICHIESTA DI ASSISTENZA SUI PRODOTTI GBSOFTWARE
Disponibile dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00
Prima di richiedere l'assistenza, consultare la guida ON-LINE e le relative FAQ.

Oggetto richiesta assistenza

Oggetto Assistenza: Applicazioni

Anno Applicazione: 2014

Applicazione: Contabilità & Bilancio

Quadro:
Piano dei conti / Causali
Saldo di bilancio
Clienti / Fornitori / Percipienti
Cespiti
Percipienti
Fatture
Prima nota
Schede

Motivo dell'assistenza:
(N.B. Si prega di scrivere in modo dettagliato e analitico)

Visualizza F.A.Q.

Cliccare il seguente pulsante per allegare l'errore segnalato in fase di controllo telematico con Entratel.

Soggetto Richiedente

Selezionare il richiedente

desidero avere la risposta il: 01/10/2014 nel seguente orario: 15:39:42

Desidero ricevere la risposta anche via email.

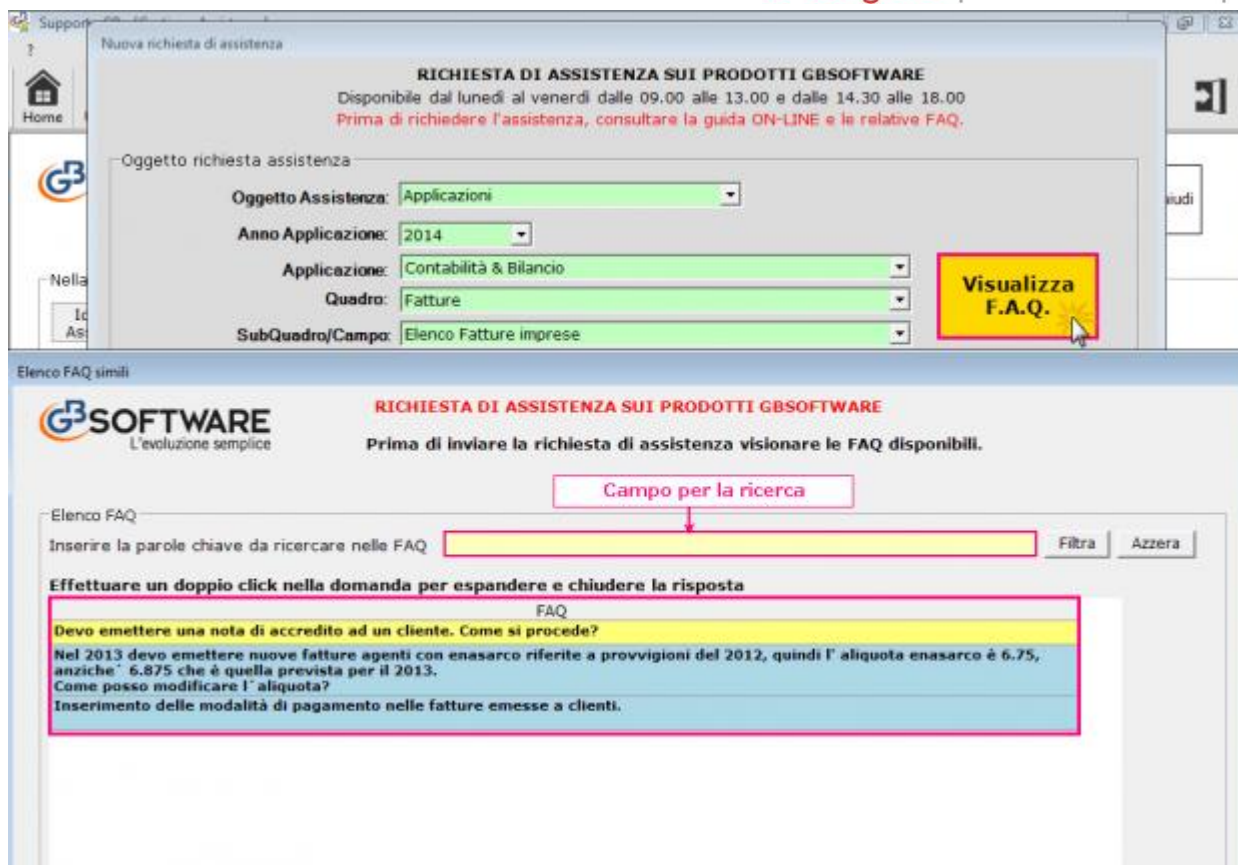
Esci Invia



Ricorda! Specificare correttamente l'applicazione per la quale stai chiedendo aiuto ti consente di velocizzare i tempi e ottimizzare il contenuto della risposta!

Visualizza FAQ

Cliccando su "Visualizza F.A.Q." puoi consultare preventivamente l'elenco delle FAQ presenti per l'argomento selezionato, anche attivando una ricerca dall'apposito campo giallo.



The screenshot shows a web interface for requesting assistance. The top section is titled "Nuova richiesta di assistenza" and "RICHIESTA DI ASSISTENZA SUI PRODOTTI GBSOFTWARE". It includes a dropdown menu for "Oggetto Assistenza" (Applications), a year selector for "Anno Applicazione" (2014), and dropdowns for "Applicazione" (Contabilità & Bilancio), "Quadro" (Fatture), and "SubQuadro/Campo" (Elenco Fatture imprese). A yellow button labeled "Visualizza F.A.Q." is visible. Below this is a section titled "Elenco FAQ simili" with a search bar and a list of FAQ items. One FAQ item is highlighted with a pink box: "Devo emettere una nota di accredito ad un cliente. Come si procede?".

All'interno di questa form sono attive le seguenti funzioni:



A row of five buttons: "Vedi tutte le Faq dell' applicazione" (yellow), "Vedi Faq Secondarie" (yellow), "Ritorna alle Faq principali" (yellow), "Ho trovato la risposta" (green), and "Non ho trovato la risposta" (red).

Cliccando su "Vedi tutte le FAQ dell'applicazione", ti sono proposte tutte le FAQ inserite per l'Applicazione/Quadro/SubQuadro di riferimento.

Cliccando su "Vedi FAQ secondarie", puoi consultare le FAQ non direttamente riconducibili nello specifico all'Applicazione/Quadro/SubQuadro di riferimento, ma ad essa comunque connesse.

Cliccando su "Ritorna alle FAQ principali", l'elenco delle FAQ è ristretto in base a quelle specifiche filtrate in precedenza.

Tra le FAQ riportate puoi trovare la risposta al quesito che stavi per proporci: in tal caso, clicca su "**Ho trovato la risposta**". La maschera per la creazione del ticket di Assistenza si chiude, in quanto si presume che non ti è più necessario inviare la richiesta.

Se tra le FAQ non trovi risposta al tuo quesito, clicca su "**Non ho trovato la risposta**". In tal caso la procedura ti ripropone la maschera all'interno della quale puoi specificare il motivo della tua richiesta.



Ricorda! Ti consigliamo di consultare **SEMPRE** e **PREVENTIVAMENTE** le FAQ prima di inviare una richiesta di assistenza. E' molto probabile che un utente ci abbia già proposto il tuo stesso quesito in precedenza!

Nel caso in cui non hai trovato la risposta tra le FAQ, specifica nell'apposito riquadro il motivo della tua richiesta:

Oggetto richiesta assistenza

Oggetto Assistenza: Applicazioni

Anno Applicazione: 2014

Applicazione: Contabilità & Bilancio

Quadro: Fatture

SubQuadro/Campo: Elenco Fatture imprese

Motivo dell'assistenza:

(N.B. Si prega di scrivere in modo dettagliato e analitico)

Visualizza F.A.Q.

Cliccare il seguente pulsante per allegare l'errore segnalato in fase di controllo telematico con Entratel.

La maschera per la consultazione delle FAQ ti viene comunque proposta per la consultazione anche prima che invii il tuo ticket.

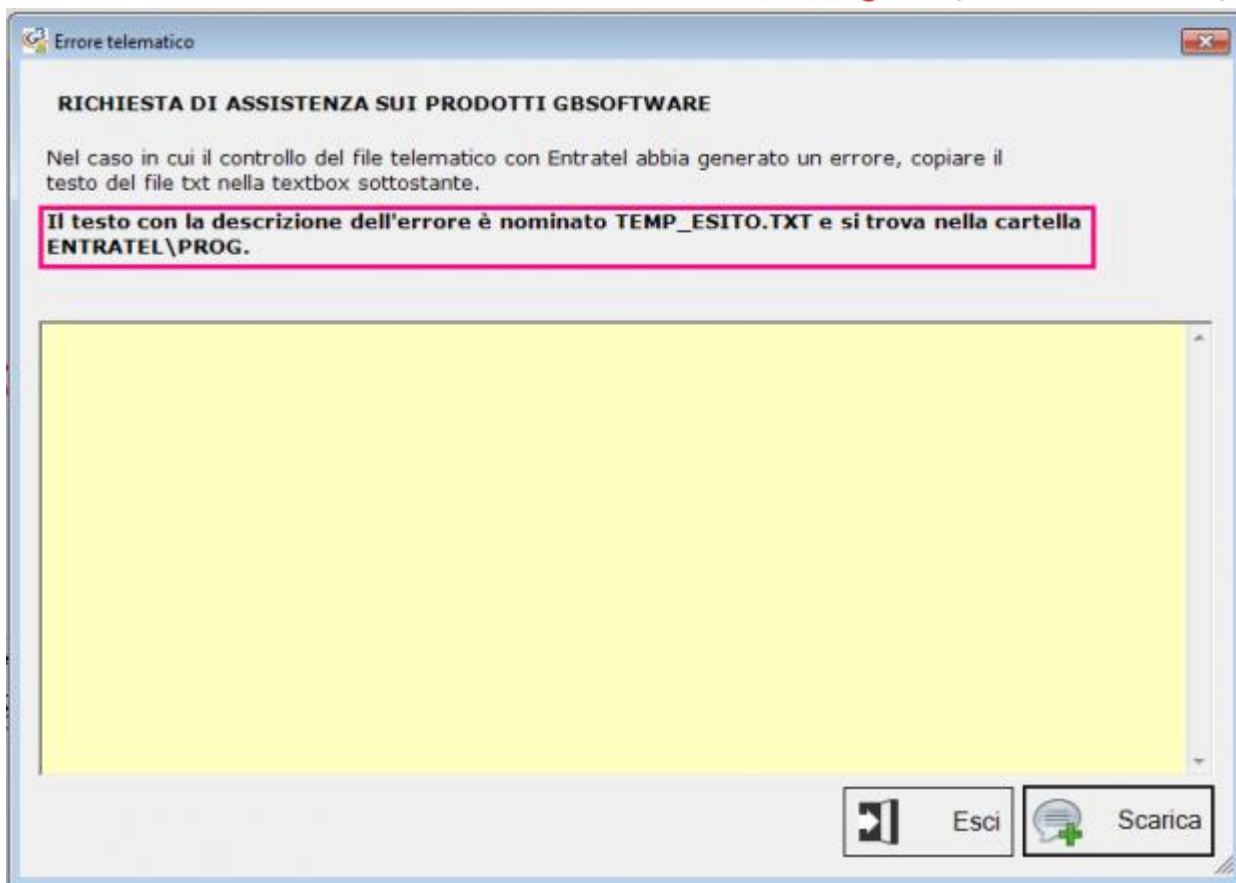
Allega errore Entratel

Nel caso in cui devi richiedere chiarimenti in base ad un errore segnalato in fase di controllo di un

telematico con Entratel, clicca su

Cliccare il seguente pulsante per allegare l'errore segnalato in fase di controllo telematico con Entratel.

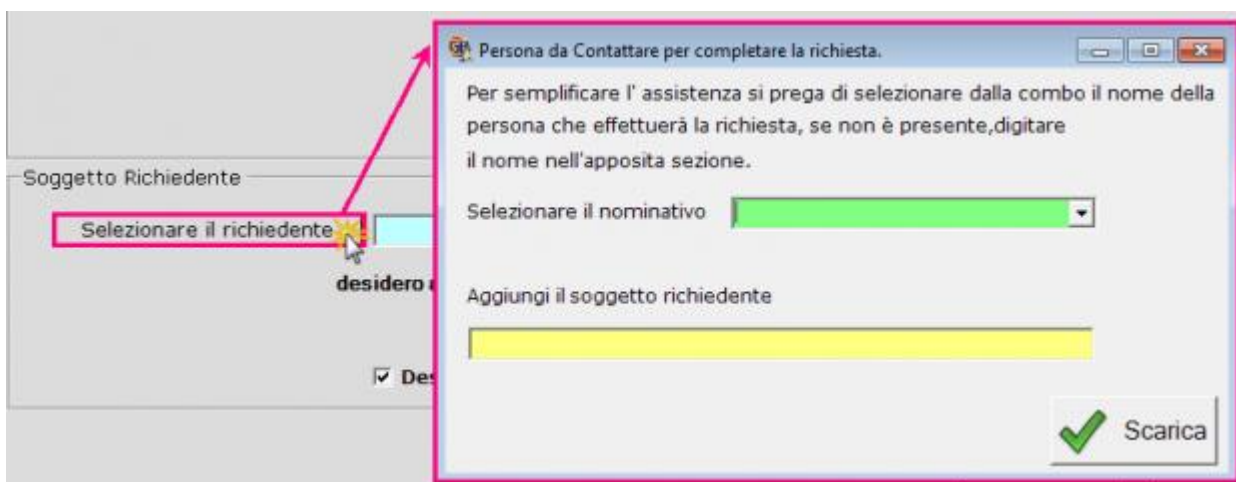
Nella maschera che si apre puoi incollare il testo riportato nell'errore, recuperandolo dall'apposito percorso:



Cliccare su "Scarica" per allegare l'errore al ticket.

B *Soggetto Richiedente*

Nella sezione "Soggetto Richiedente" puoi specificare il soggetto che ha creato la richiesta di assistenza, che eventualmente diventerà la persona di riferimento per l'operatore.



Ecco quindi il processo che devi seguire:



GBsoftware risponde ...

In base al motivo e al contenuto della tua richiesta, il nostro staff può fornirti:

Risposta Scritta

Di solito questa modalità viene utilizzata in caso di domande che richiedono risposte standard o comunque precise e immediate.

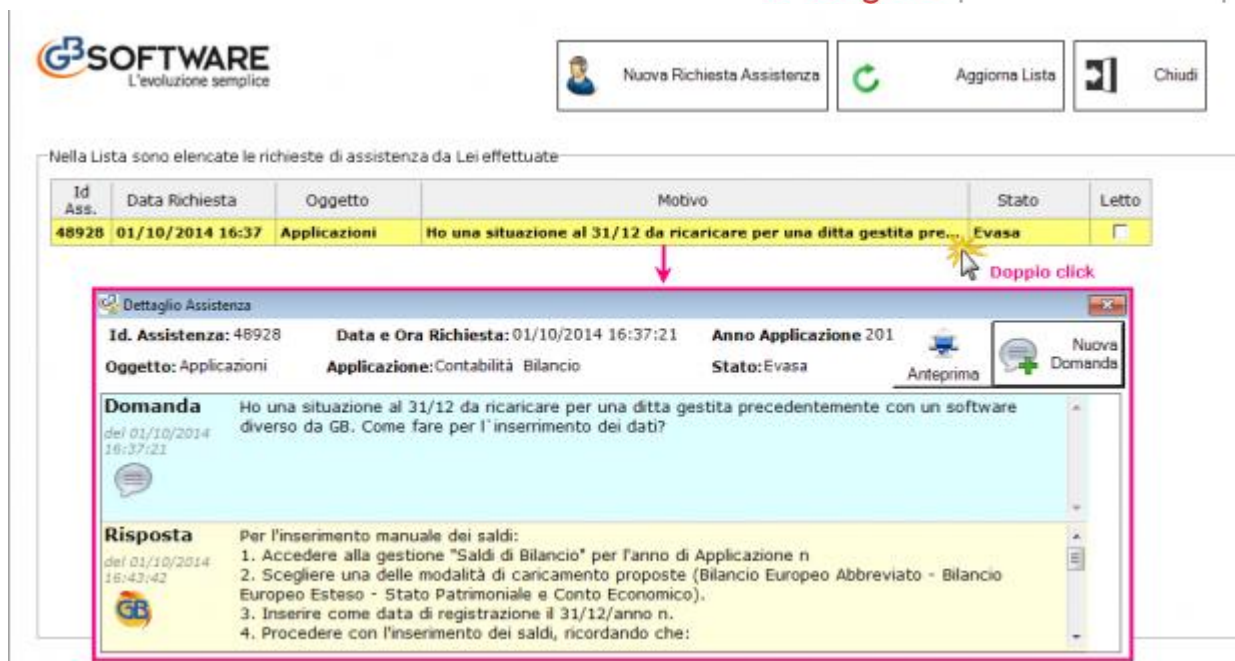
In tal caso, quando l'operatore ti invia la risposta, il pulsante Supporto lampeggia.

Puoi consultare le Nostre risposte accedendo a Supporto>Assistenza.

In questa sezione, infatti, sono riepilogate le richieste inviate in base a:

- *Id Assistenza*
- *Data richiesta*
- *Oggetto*
- *Motivo*
- *Stato*
- *Letto*

Per leggere la risposta, effettua doppio click sulla riga relativa all'assistenza in esame: si apre la maschera che riporta il dettaglio della tua domanda e della risposta fornita.



Nella Lista sono elencate le richieste di assistenza da Lei effettuate

Id Ass.	Data Richiesta	Oggetto	Motivo	Stato	Letto
48928	01/10/2014 16:37	Applicazioni	Ho una situazione al 31/12 da ricaricare per una ditta gestita pre...	Evasa	<input type="checkbox"/>

Dettaglio Assistenza

Id. Assistenza: 48928 **Data e Ora Richiesta:** 01/10/2014 16:37:21 **Anno Applicazione:** 201

Oggetto: Applicazioni **Applicazione:** Contabilità Bilancio **Stato:** Evasa

Domanda
del 01/10/2014 16:37:21
Ho una situazione al 31/12 da ricaricare per una ditta gestita precedentemente con un software diverso da GB. Come fare per l'inserimento dei dati?

Risposta
del 01/10/2014 16:43:42
Per l'inserimento manuale dei saldi:
1. Accedere alla gestione "Saldi di Bilancio" per l'anno di Applicazione n
2. Scegliere una delle modalità di caricamento proposte (Bilancio Europeo Abbreviato - Bilancio Europeo Esteso - Stato Patrimoniale e Conto Economico).
3. Inserire come data di registrazione il 31/12/anno n.
4. Procedere con l'inserimento dei saldi, ricordando che:

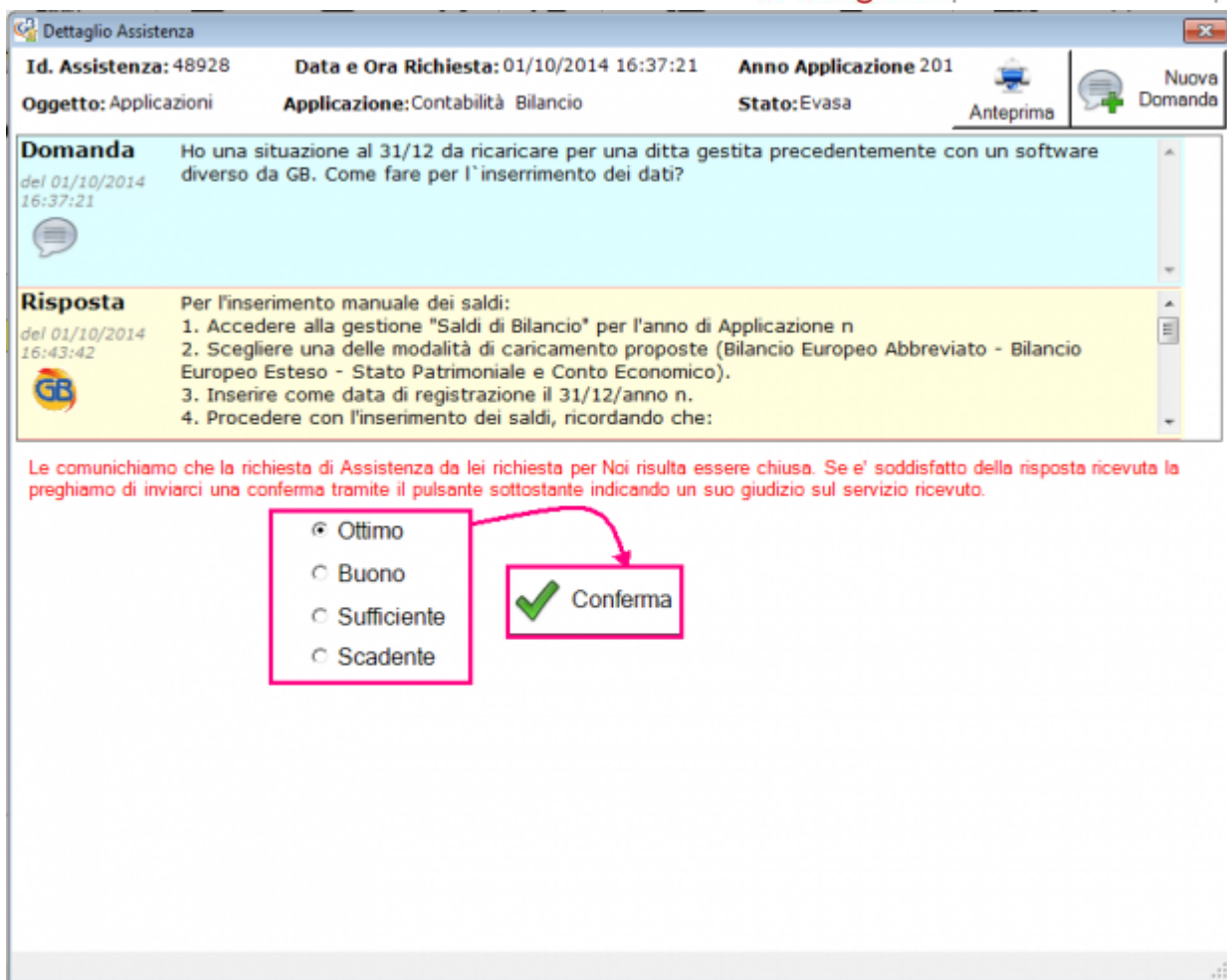
Può accadere che:



la risposta fornita ha risolto il tuo problema e/o ha chiarito il tuo dubbio.

Nel riepilogo la richiesta di assistenza viene segnalata come "Evasa".

In tal caso, dai una valutazione al Nostro servizio di assistenza:



The screenshot shows a window titled "Dettaglio Assistenza" with the following details:

- Id. Assistenza:** 48928
- Data e Ora Richiesta:** 01/10/2014 16:37:21
- Anno Applicazione:** 201
- Oggetto:** Applicazioni
- Applicazione:** Contabilità Bilancio
- Stato:** Evasa

Domanda (del 01/10/2014 16:37:21):
Ho una situazione al 31/12 da ricaricare per una ditta gestita precedentemente con un software diverso da GB. Come fare per l'inserimento dei dati?

Risposta (del 01/10/2014 16:43:42):
Per l'inserimento manuale dei saldi:
1. Accedere alla gestione "Saldi di Bilancio" per l'anno di Applicazione n
2. Scegliere una delle modalità di caricamento proposte (Bilancio Europeo Abbreviato - Bilancio Europeo Esteso - Stato Patrimoniale e Conto Economico).
3. Inserire come data di registrazione il 31/12/anno n.
4. Procedere con l'inserimento dei saldi, ricordando che:

Le comunichiamo che la richiesta di Assistenza da lei richiesta per Noi risulta essere chiusa. Se e' soddisfatto della risposta ricevuta la preghiamo di inviarci una conferma tramite il pulsante sottostante indicando un suo giudizio sul servizio ricevuto.

Feedback options: Ottimo, Buono, Sufficiente, Scadente. A confirmation button with a green checkmark and the text "Conferma" is also present.



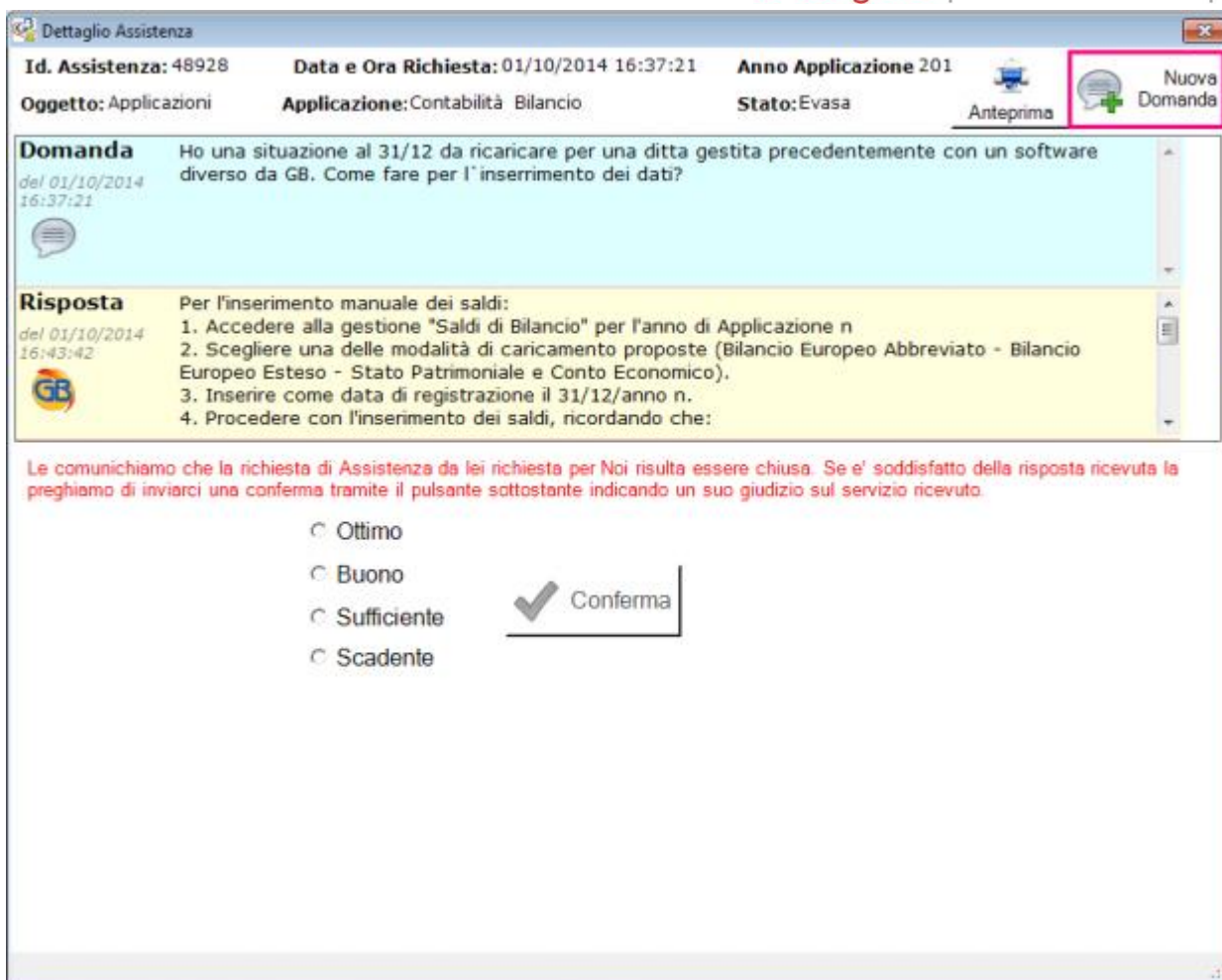
Ricorda! E' anche grazie ai tuoi feedback che possiamo continuare a migliorare!

Dopo aver fornito il tuo giudizio, l'assistenza è riportata nel riepilogo con lo stato "Chiusa".



la risposta fornita non ha risolto il tuo problema, non ha chiarito il tuo dubbio oppure non è pertinente a quanto effettivamente richiesto.

In tal caso puoi procedere direttamente dall'interno di questa maschera, cliccando sul pulsante "Nuova Domanda":



La domanda verrà inviata di seguito alla risposta fornita, per permettere all'operatore di consultare lo storico domande/risposte.

Durante questo ulteriore passaggio la richiesta di assistenza verrà riportata nel riepilogo come "In corso".

Risposta Telefonica, con possibile ricorso al Controllo Remoto

Di solito ricorriamo al contatto telefonico quando il motivo illustrato nella richiesta fin da subito fa pensare a situazioni che richiedono l'intervento specifico dell'operatore.

Durante il contatto telefonico è possibile che l'operatore ti richieda le credenziali per il *Controllo Remoto* per visualizzare in tempo reale e direttamente sul tuo PC la situazione segnalata nella richiesta.



L'Assistenza viene evasa per iscritto o telefonicamente in base a valutazione soggettiva e immediata dell'operatore di competenza.