

Customer Care

Manuale Utenti.





Indice

- 1.0 Introduzione
- 2.0 Registrazione Account
 - 2.1 Conferma Registrazione
 - 2.2 Accesso al Portale
- 3.0 Invio di una Richiesta
- 4.0 Elenco delle Richieste
- 5.0 Ciclo di vita delle Richieste
 - 5.1 Flusso di lavoro
- 6.0 Gestione del Profilo





1.0 Introduzione

Il portale Customer Care Archiva Group è lo strumento attraverso cui è possibile **inviare una richiesta di supporto tecnico o funzionale al reparto Customer Care.**

Il sistema è accessibile da qualunque browser e dispositivo e consente ai richiedenti di verificare autonomamente lo stato delle segnalazioni e di interagire con le strutture che le gestiscono.

Questo strumento è il punto di contatto tra Clienti e addetti al Customer Care che hanno il compito di organizzare, smistare ed evadere ogni richiesta al fine di garantire la soddisfazione dei Clienti stessi. **Le richieste di assistenza vengono create attraverso una procedura guidata, semplice e chiara.**

Tale metodo garantisce una corretta apertura della segnalazione, l'attribuzione del livello di priorità più opportuno, il rapido indirizzamento verso il reparto di competenza e il monitoraggio dello stato delle richieste aperte.



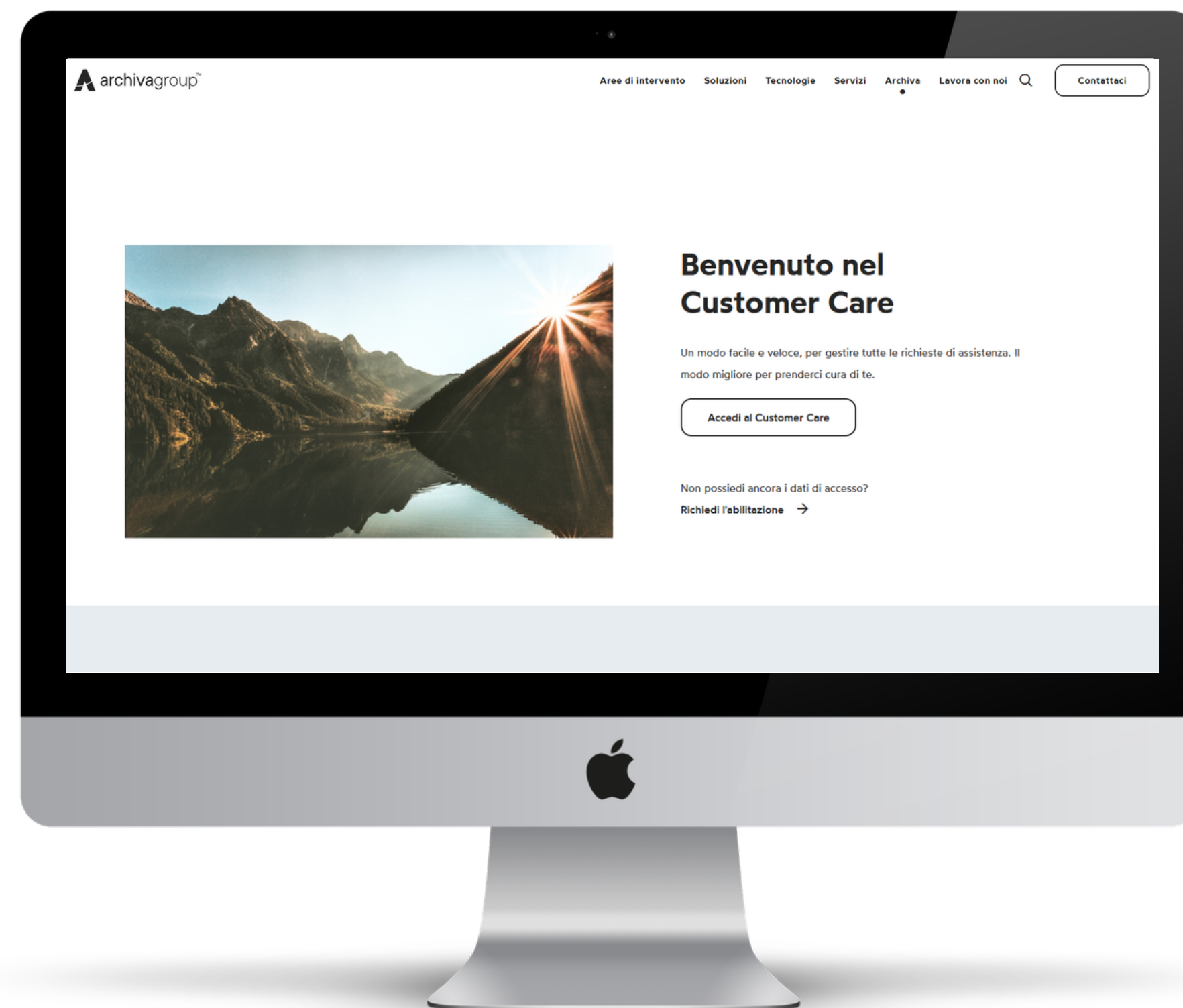


2.0 Registrazione account

Per ragioni di sicurezza e riservatezza delle informazioni, l'accesso al portale di Customer Care Archiva Group è subordinato alla registrazione dell'utente.

La registrazione può essere richiesta al proprio Referente Utenti interno per i servizi erogati da Archiva oppure accedendo alla seguente pagina web:

<https://www.archivagroup.com/it/archiva/customer-care>





2.0 Registrazione account

1

Per registrarti direttamente dal portale clicca sul pulsante:
"Richiedi abilitazione".

Ti verrà richiesta la compilazione del seguente form.
Compila i campi richiesti e clicca sul pulsante **"Invia"**.



Benvenuto nel Customer Care

Un modo facile e veloce, per gestire tutte le richieste di assistenza. Il modo migliore per prenderci cura di te.

[Accedi al Customer Care](#)

Non possiedi ancora i dati di accesso?

[Richiedi l'abilitazione](#) →

1

Richiedi l'abilitazione

Se vuoi richiedere l'abilitazione alla piattaforma Customer Care di Archiva lasciaci i tuoi dati, sarai ricontattato quanto prima da un nostro consulente.

Nome *

Azienda *

Cognome *

E-mail *

Società per cui richiedi l'abilitazione *

Archiva Group

☐ Per l'erogazione de
"Finalità del trattan
l'Informativa Prote

Mitric

DDM

il sito, finalità descritte alla lettera a) del paragrafo
aro di essere maggiorenne e di aver compreso



☐ Sono un essere umano



Privacy - condizioni

[Invia](#)



2.1 Conferma Registrazione

- 1 Riceverai una prima mail di conferma di presa in carico della richiesta.
- 2 Se sei un utente già accreditato per le applicazioni del gruppo Archiva (ad esempio un utente Requirò), allora dopo qualche ora riceverai una mail contenente il link alla pagina di primo accesso.

Se invece non sei utente di nessuna applicazione Archiva, faremo richiesta di autorizzazione al Referente Utenti della tua azienda e, solo dopo che l'autorizzazione ci sarà pervenuta, riceverai la mail con il link alla pagina di primo accesso.

- 3 Nella pagina di primo accesso imposterai nome, cognome e password e, dopo aver cliccato **"Salva e continua"**, si aprirà la homepage del portale Customer Care.





2.2 Accesso al Portale

- 1 Per i successivi accessi apri la pagina di login
<https://archivagroup.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/15/>
- 2 Inserisci il tuo indirizzo email e premi "Next".
Inserisci la password e premi su "Continua".
Atterrerai così sulla homepage del portale di Customer Care.

The screenshot displays the login process for the Customer Care Archiva Group portal. It is divided into two main sections, each with a numbered indicator (1 and 2) in a black circle.

Section 1: Titled "Customer Care Archiva Group", it prompts the user to "Inserisci il tuo indirizzo e-mail per accedere o registrarti". Below this is a text input field labeled "Indirizzo e-mail" and a blue button labeled "Avanti".

Section 2: Also titled "Customer Care Archiva Group", it prompts the user to "Log in to continue". It features a "← Back" link at the top left. Below the title are two input fields: "Email address" and "Password". The password field includes a toggle icon (an eye) to show or hide the password. A blue "Continue" button is positioned below the password field. At the bottom of the section is a link that says "Forgot password?".

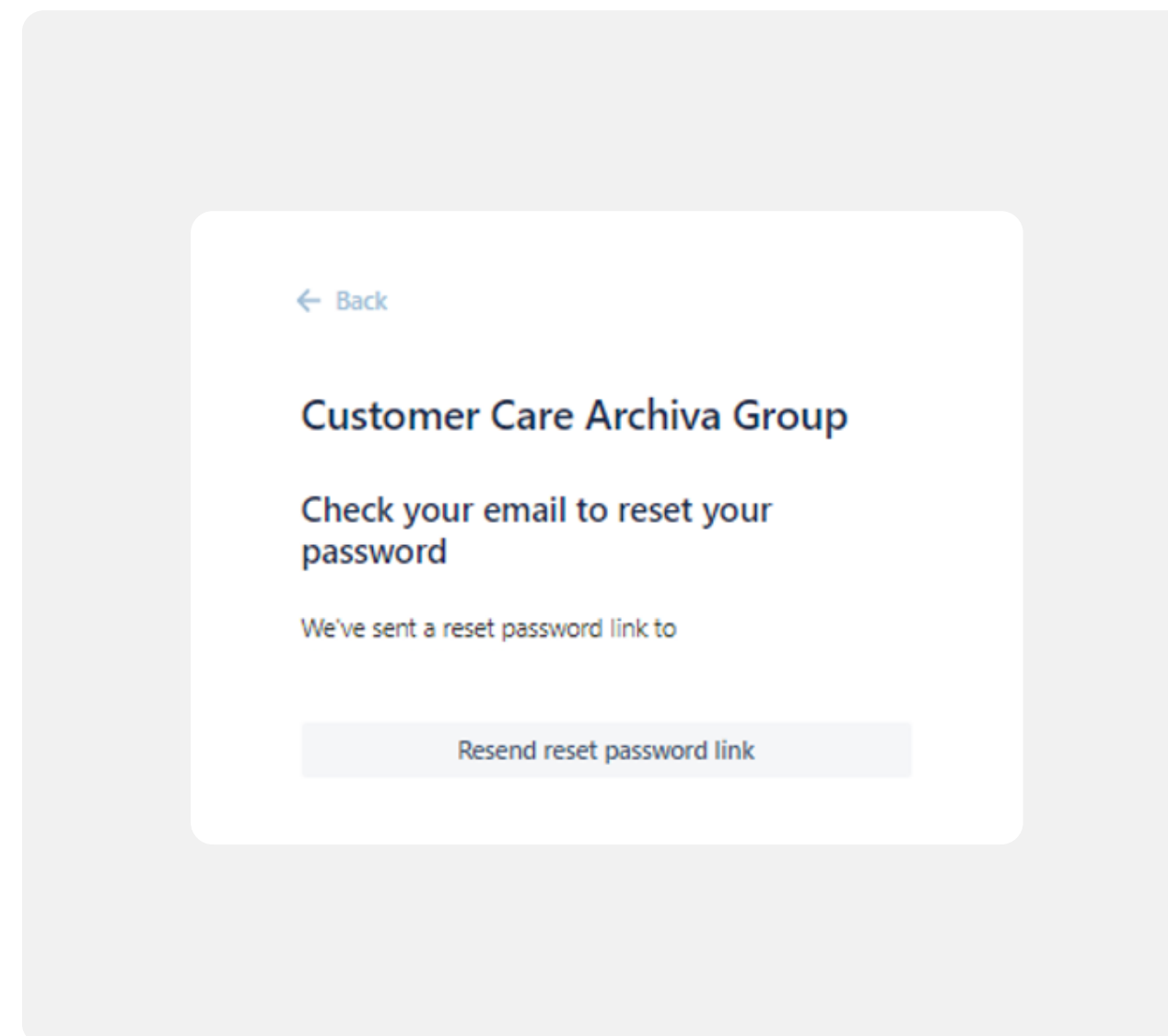


2.2 Accesso al Portale



In caso di password dimenticata potrai reimpostarla premendo su "Forgot password?".

Verrà inviato sulla tua casella email un link per il reset della password.

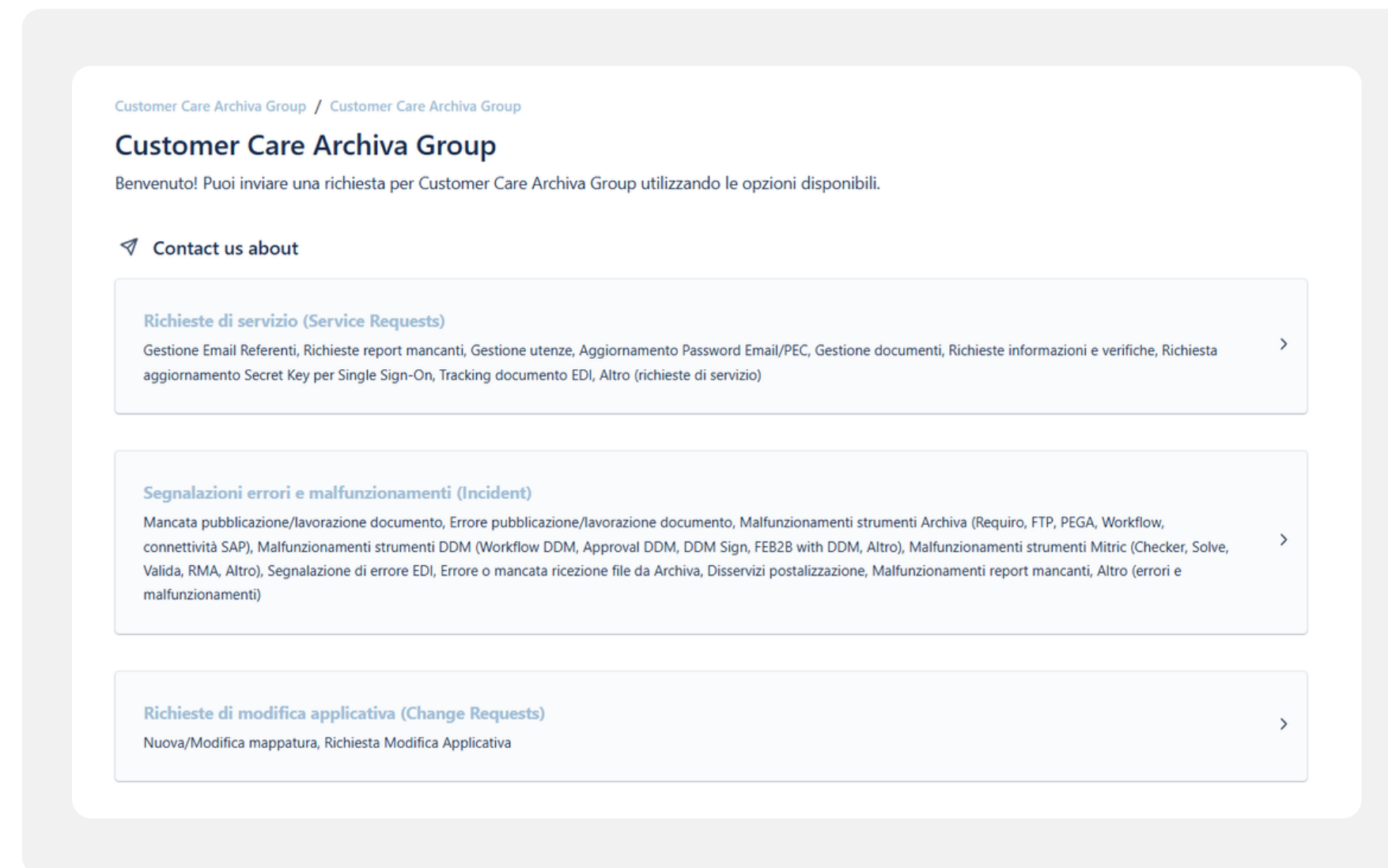




3.0 Invio di una richiesta

Per inviare una richiesta al Customer Care Archiva, dopo aver effettuato l'accesso in home page, scegli la macro categoria della tua richiesta:

1. Richiesta di Servizio (Service Request)
2. Segnalazione errori e malfunzionamenti (Incident)
3. Richieste di modifica applicativa (Change Request)





3.0 Invio di una richiesta

Selezionata la categoria, visualizzerai la corrispondente lista di tipi richieste fra cui scegliere.

Nell'immagine è mostrata, ad esempio, la lista dei tipi di richieste corrispondente alla categoria **"Richieste di servizio"**.

Selezionando la categoria si aprirà il form in cui potrai specificare i dettagli della tua richiesta e inviarla.

NOTA

I tipi richiesta disponibili potranno variare nel corso dell'erogazione del servizio al fine di ottimizzare la gestione dei ticket.

The screenshot shows the 'Customer Care Archiva Group' interface. At the top, it says 'Benvenuto! Puoi inviare una richiesta per Customer Care Archiva Group utilizzando le opzioni disponibili.' Below this is a dropdown menu labeled 'Richieste di servizio (Service Requests)'. The main section is titled 'What can we help you with?' and lists several request types, each with an icon and a brief description:

- Gestione Email Referenti**: Modifica, aggiunta, eliminazione o sostituzione di un indirizzo email destinatario di un report automatico (Liste Mancanti, Report FTP, Notifiche B2B...). È possibile anche richiedere lo stato attuale dei destinatari dei Report.
- Richieste report mancanti**: Richiesta generazione report mancanti o modifica alla logica e alle regole di generazione delle liste numeri mancanti.
- Gestione utenze**: Richiesta creazione/modifica/dismissione utenze. Si ricorda che tutte le richieste relative alle utenze devono essere aperte dal Referente Utenti e devono contenere il template aggiornato con le informazioni necessarie alla richiesta. È possibile richiedere anche una estrazione del template aggiornato.
- Aggiornamento Password Email/PEC**: Richiesta di aggiornamento credenziali a seguito di cambio password cliente per i servizi che accedono alle caselle.
- Gestione documenti**
- Richieste informazioni e verifiche**
- Richiesta aggiornamento Secret Key per Single Sign-On**
- Tracking documento EDI**
- Altro (richieste di servizio)**



3.0 Invio di una richiesta

Maggiore sarà la precisione della richiesta, minori saranno i tempi di evasione.

Per questo ti chiediamo di inserire tutti i dettagli possibili.

Se la richiesta viene condivisa con l'organizzazione (campo "Condividi con"), il ticket sarà visibile a tutti gli utenti dell'organizzazione censiti sul portale di ticketing.

Se la richiesta non viene condivisa con nessuno (campo "Condividi con" impostato a "Nessuno") il ticket sarà visibile esclusivamente a chi lo ha aperto.

Se si vuole condividere il ticket solo con alcuni utenti (che devono comunque essere censiti sul portale di ticketing) occorre prima inviare la richiesta (tasto "Invia") e successivamente (anche in un secondo momento), nella pagina del ticket, aggiungere gli utenti con cui dividerlo tramite il pulsante "+ Condividi".

The screenshot shows a web form for creating a new ticket. It includes the following sections:

- Riepilogo ***: A text input field for the ticket title, with a placeholder "Inserire qui un titolo per il ticket".
- Descrizione**: A rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, image, code, help, quote, and a plus sign for more options.
- Urgenza ***: Two radio button options: "Non urgente/Not urgent/Nicht dringend" (selected) and "Urgente/Urgent/Dringend".
- Allegati**: A dashed border box with the text "Trascina i tuoi file, incolla i tuoi screenshot o sfoglia" and a button labeled "Sfoglia".
- Condividi con ***: A dropdown menu currently showing "Nessuno" with a lock icon and a downward arrow.
- Buttons**: Two buttons at the bottom, "Invia" (highlighted in blue) and "Annulla".



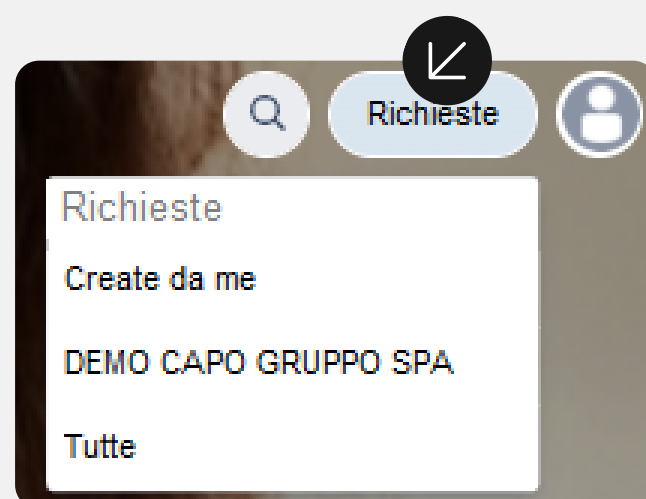
4.0 Elenco delle richieste

L'elenco delle richieste che hai aperto o in cui sei coinvolto, può essere visualizzato cliccando in alto a destra su **"Richieste"**.

Visualizzerai l'elenco delle richieste con il relativo stato di lavorazione e altri dati utili.

Nella parte superiore della pagina sono presenti alcuni filtri per restringere le richieste da visualizzare.

Cliccando sulla singola richiesta verrà aperta la pagina con i dettagli. Da qui potrai effettuare cambiamenti di stato o inserire ulteriori commenti o allegati trascinando i file all'interno del ticket.



The image shows the 'Richieste' page interface. At the top, there is a search bar with the placeholder text 'La richiesta contiene...'. To the right of the search bar are three filter buttons: 'Stato: Richieste aperte', 'Create da me', and 'Tipo di richiesta'. Below the filters is a table with the following columns: Tipo, Riferimento, Riepilogo, Stato, Richiedente, Data di creazione, Data di scadenza, and Priorità. The table contains seven rows of data.

Tipo	Riferimento	Riepilogo	Stato	Richiedente	Data di creazione	Data di scadenza	Priorità
✉	SSM-24787	Richiesta di...	WAITING FOR BU...	Giuseppe Tano	21/mar/22	--	Medium
📄	HEL-418	Richiesta di...	IN LAVORAZIONE	Giuseppe Tano	18/mar/22	--	Normal
📄	HEL-417	Richiesta di...	IN LAVORAZIONE	Giuseppe Tano	11/mar/22	--	Unprioritized
✉	SSM-23227	Richiesta di...	WAITING FOR CU...	Giuseppe Tano	24/feb/22	--	Medium
📄	HEL-416	Richiesta di...	APERTO	Giuseppe Tano	11/mar/22	--	Unprioritized
📄	HEL-415	Richiesta di...	APERTO	Giuseppe Tano	11/mar/22	--	Unprioritized
📄	HEL-414	Richiesta di...	APERTO	Giuseppe Tano	11/mar/22	--	Unprioritized



5.0 Ciclo di vita delle richieste

Appena una richiesta viene aperta e l'inserimento nel sistema avviene in modo corretto, assume lo stato **"APERTA"**.

Quando gli operatori iniziano attivamente ad intervenire per identificare e risolvere il problema lo stato cambia in **"IN LAVORAZIONE"**.

Nel caso in cui Customer Care avesse bisogno di ulteriori informazioni per lavorare la richiesta, verrà inserito il commento sulla richiesta e questa cambierà lo stato in **"IN ATTESA DEL RICHIEDENTE"**.

In questi casi riceverai una mail con la richiesta di informazioni da parte dell'operatore. Potrai quindi rispondere direttamente alla mail o inserire un commento nel ticket sul portale, e cliccare la voce **"Rispondi"**.

Customer Care Archiva Group / Customer Care Archiva Group / TC-10664

Gestione Documento

ha segnalato questa richiesta il giorno venerdì 9:12 AM [Mostra dettagli](#)

Stato
IN ATTESA RISPOSTA CLIENTE

Rispondi/Reply/Antworten

Tipo di richiesta
 Gestione documenti

Condivisi con
 Autore

 Condividi

Attività

- Risposta automatica venerdì 10:08 AM
Lo stato della tua richiesta è cambiato in In lavorazione.
- venerdì 4:21 PM
Ciao , non vedo ancora file mi puoi dare il nome file inviato?
Grazie
- Risposta automatica venerdì 4:21 PM
Lo stato della tua richiesta è cambiato in In attesa risposta cliente.



5.0 Ciclo di vita delle richieste

Anche nel caso in cui la risposta venga data via mail, questa viene registrata nel portale nella storia della richiesta.

A lavorazione completata lo stato della richiesta cambierà in **"LAVORAZIONE COMPLETATA"**.

Ogni cambio di stato sarà notificato via mail sia all'utente che a tutti gli eventuali partecipanti alla gestione della richiesta.

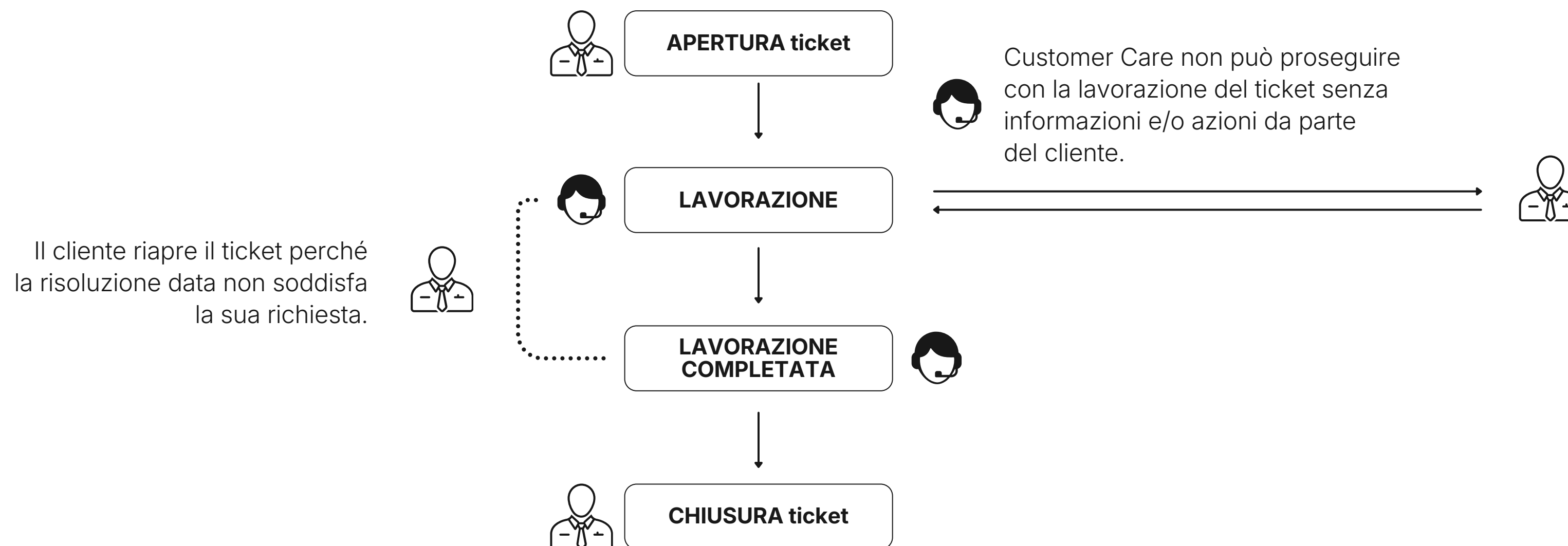


Una richiesta in stato **"LAVORAZIONE COMPLETATA"** potrà essere riaperta nel caso in cui il risultato della lavorazione non corrisponda alle attese. Per riaprire una richiesta clicca su **"Riapri"**.

Per chiudere definitivamente una richiesta clicca su **"Chiudi"**.



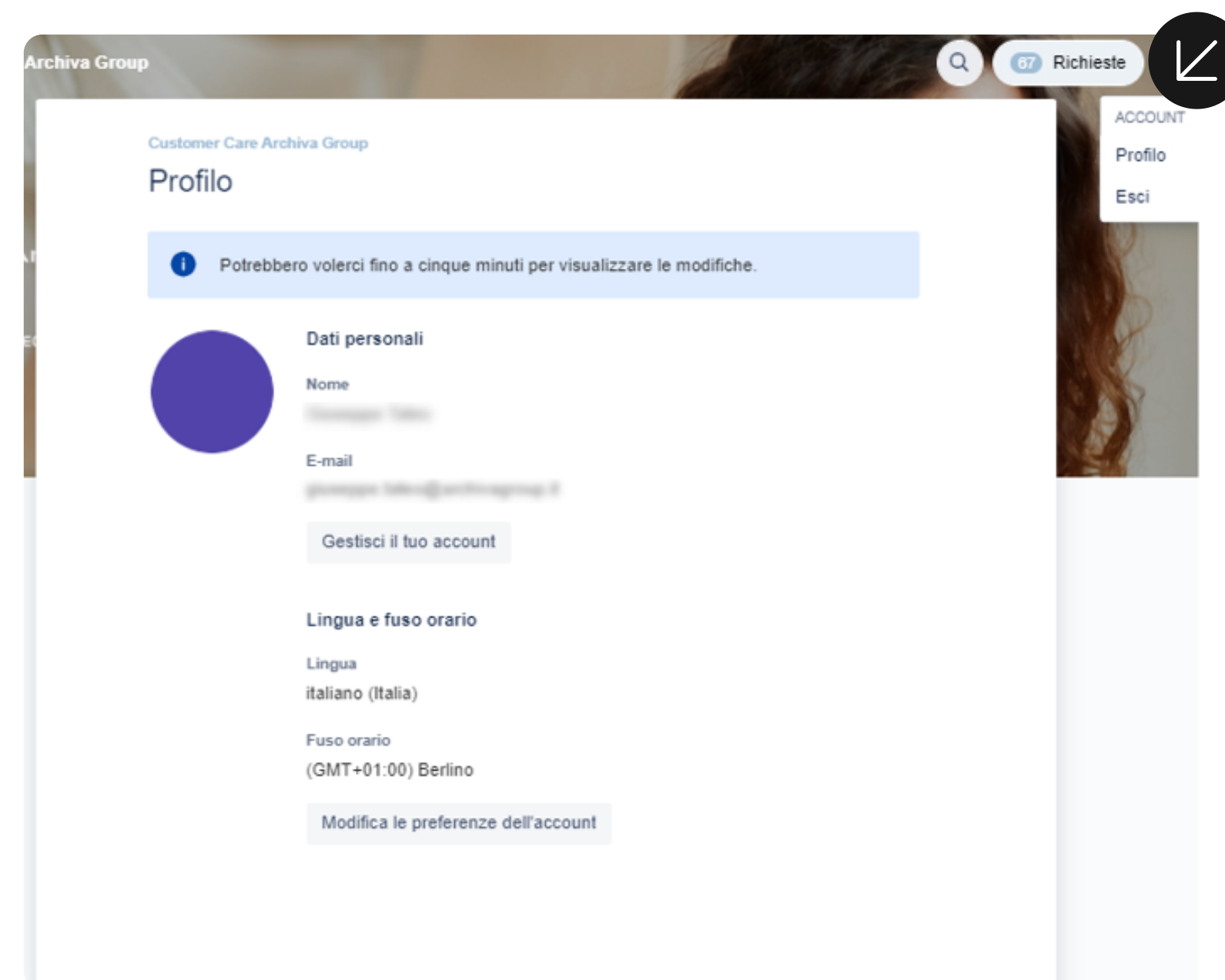
5.1 Flusso di lavoro e stati di un ticket





6.0 Gestione del profilo

Puoi modificare il tuo profilo cliccando sull'icona in alto a destra e operando sull'apposita pagina che verrà aperta.





2026 Archiva Srl a socio unico. Tutti i diritti riservati

Le informazioni contenute in questo documento sono proprietà di Archiva Srl a socio unico. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta o trasmessa in qualsiasi forma e per qualsiasi scopo senza l'esplicita autorizzazione di Archiva Srl a socio unico. Alcuni prodotti software commercializzati da Archiva Srl a socio unico ed i suoi distributori contengono componenti di software proprietario di altre case di software. Tutti gli altri nomi di prodotti e servizi citati sono marchi delle rispettive società. I dati contenuti nel presente documento hanno finalità prettamente informative. Le specifiche dei prodotti possono variare. Questo documento è una versione preliminare e non soggetta al contratto di licenza o di qualsiasi altro accordo con Archiva Srl a socio unico. Il presente documento contiene le strategie destinate solo agli sviluppi e alle funzionalità del prodotto Archiva Srl a socio unico e non è destinato ad essere vincolante ad una particolare trattativa, strategia e/o sviluppo del prodotto. Si prega di notare che questo documento è soggetto a modifiche e può essere modificato da Archiva Srl a socio unico in qualsiasi momento senza preavviso. Archiva Srl a socio unico non si assume alcuna responsabilità per eventuali errori o omissioni in questo documento. Archiva Srl a socio unico non garantisce l'accuratezza o la completezza delle informazioni, testo, grafica, collegamenti o altri elementi contenuti in questo materiale. Il presente documento viene fornito senza alcuna garanzia, esplicita o implicita, inclusa ma non limitato alle garanzie implicite di commerciabilità, di idoneità per un particolare scopo, o non violazione. Archiva Srl a socio unico non si assume alcuna responsabilità per danni di qualsiasi tipo, diretti, indiretti o conseguenti, che possono derivare dall'uso di questi materiali. La responsabilità civile per lesioni personali e prodotti difettosi non è contemplata. Archiva Srl a socio unico non ha alcun controllo sulle informazioni a cui è possibile accedere mediante l'uso di link ipertestuali contenuti nel presente materiale e non approva l'uso di pagine Web di terze parti, né da alcuna garanzia relativa alle pagine Web di terze parti.

2026 Archiva Srl a socio unico. All rights reserved

The information in this document is proprietary to Archiva Srl a socio unico. No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of Archiva Srl a socio unico. The information contained here in may be changed without prior notice.

Some software products marketed by Archiva Srl a socio unico and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary. This document is a preliminary version and not subject to your license agreement or any other agreement with Archiva Srl a socio unico. This document contains only intended strategies, developments, and functionalities of the Archiva Srl a socio unico product and is not intended to be binding upon Archiva Srl a socio unico to any particular course of business, product strategy, and/or development. Please note that this document is subject to change and may be changed by Archiva Srl at any time without notice.

Archiva Srl a socio unico assumes no responsibility for errors or omissions in this document. Archiva Srl a socio unico does not warrant the accuracy or completeness of the information, text, graphics, links, or other items contained within this material. This document is provided without a warranty of any kind, either express or implied, including but not limited to the implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement. Archiva Srl a socio unico shall have no liability for damages of any kind including without limitation direct, special, indirect, or consequential damages that may result from the use of these materials. This limitation shall not apply in cases of intent or gross negligence.

The statutory liability for personal injury and defective products is not affected. Archiva Srl a socio unico has no control over the information that you may access through the use of hot links contained in these materials and does not endorse your use of third-party Web pages nor provide any warranty whatsoever relating to third-party Web pages.

Grazie per l'attenzione.

ARCHIVA Srl a socio unico

Sede legale e operativa:

Via Spagna, 24 - 37069 | Villafranca di Verona (VR)

P. IVA: IT03237470236 | Reception: 045 - 288 00 00

sales@archivagroup.it | archivagroup.com

Le immagini di prodotto sono a puro scopo illustrativo. Archiva Group è un marchio registrato di proprietà di Archiva S.r.l. a socio unico

