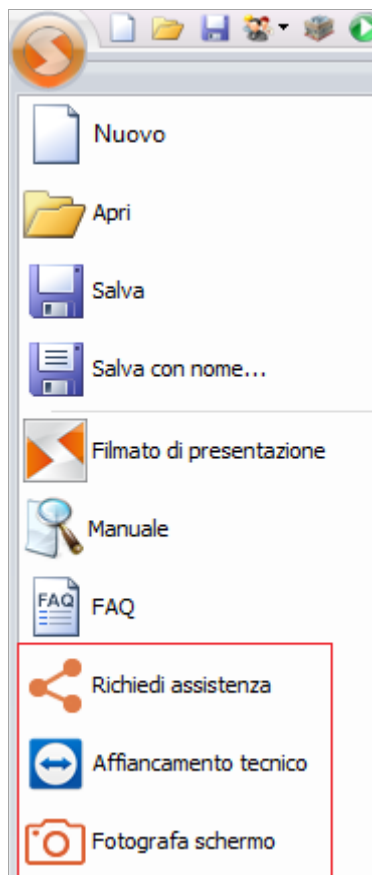


# TUTORIAL di SCHEDULOG

## Funzioni per l'Assistenza Tecnica

Nel seguente tutorial sono illustrate le funzioni per richiedere assistenza con SCHEDULOG. Cliccando sull'icona rotonda in alto a sinistra, è possibile accedere al Servizio di Assistenza Tecnica di Logical Soft direttamente dal software.



Nel menù a tendina, sono state aggiunte le seguenti funzioni

- **Richiedi Assistenza** per l'accesso alle domande e alle risposte frequenti del software e per l'apertura di un ticket per l'Assistenza Tecnica
- **Affiancamento tecnico** per attivare una condivisione del proprio desktop su richiesta del servizio di Assistenza Tecnica
- **Fotografa lo schermo** per catturare una schermata di SCHEDULOG

Ecco le funzioni nel dettaglio e come utilizzarle al meglio.

### Richiedi assistenza

Cliccando su questo comando si ha accesso alle domande e alle risposte più frequenti sull'uso di SCHEDULOG

Servizio Assistenza Tecnica Logical Soft

Aiutaci a capire come possiamo aiutarti.  
 Seleziona il macro argomento in cui rientra il tuo problema:

- 01 - INSTALLAZIONE, ABILITAZIONE LICENZA E AGGIORNAMENTO
- 02 - ARCHIVI E GESTIONE FILE
- 03 - PIANI DI SICUREZZA
- 04 - QUESITI NORMATIVI

se non si trova risposta al proprio quesito è possibile selezionare l'opzione **non ho trovato risposta al mio problema**

Servizio Assistenza Tecnica Logical Soft

Queste sono le domande più frequenti che ci vengono poste dai tuoi colleghi sull'argomento che hai selezionato.  
 Prova a leggere la risposta selezionando la domanda che ti sembra più pertinente:

03 - GANTT

- 01 - Posso **adeguare** il programma lavori di **GANTT** alle tempistiche del cantiere?
- 02 - Ho provato a **traslare in avanti le fasi inserite nel GANTT** ma il software **non le trasla coerentemente**. Come mai?

< Indietro   **Non ho trovato risposta al mio problema**   Grazie, ho trovato la risposta che cercavo

si ha così rimando alla richiesta di **apertura ticket**

Servizio Assistenza Tecnica Logical Soft

Inserisci i tuoi dati. Sarai ricontattato dall'Assistenza Tecnica appena terminata l'analisi del tuo problema:

Codice Cliente:  ?

Nome e Cognome:

Telefono:

Indirizzo Email:

Descrivi il tuo problema il più accuratamente possibile per aiutarci a trovare una soluzione:

Hai ancora 2000 caratteri a disposizione per descrivere il problema.

Per poter analizzare la tua segnalazione il Servizio Assistenza Tecnica potrebbe aver bisogno del file su cui hai riscontrato il problema.  
 Il tuo file sarà analizzato solo se i tecnici lo riterranno utile per individuare la causa del problema che stai segnalando. Il Servizio Assistenza Tecnica non prevede consulenze di progetto né indicazioni sulle metodologie di lavoro da seguire o scelte progettuali e di verifica.

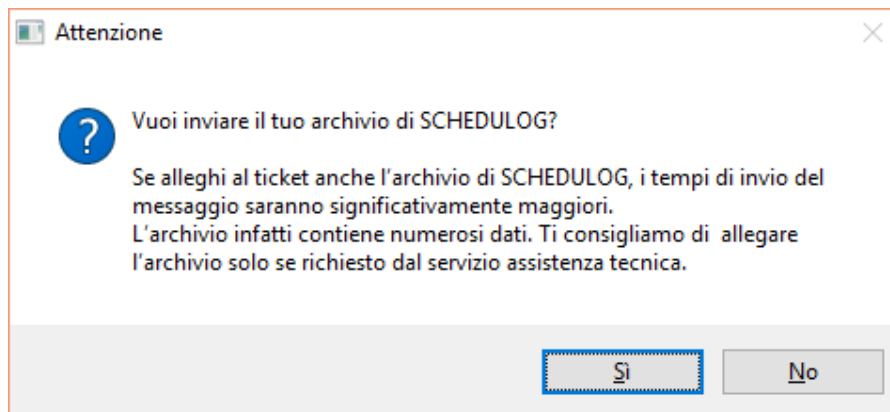
Annulla   **Invia il tuo file e la tua segnalazione**

è necessario compilare tutti i campi

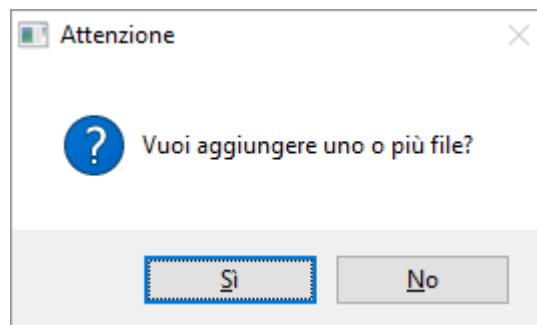
- **codice cliente** è letto automaticamente dal programma
- **nome e cognome** sono dell'utente che sta aprendo il ticket e non per forza dell'intestatario della licenza
- **numero di telefono e mail** sono dell'utente che sta aprendo il ticket e non per forza dell'intestatario della licenza
- **descrizione del problema** per fornire tutte le spiegazioni utili a individuare l'oggetto della domanda e fornire un'adeguata risposta.

Completato l'inserimento di questi campi è possibile procedere all'invio della richiesta di assistenza, **insieme alla descrizione del problema verrà inviato il file in uso al momento dell'apertura del ticket.**

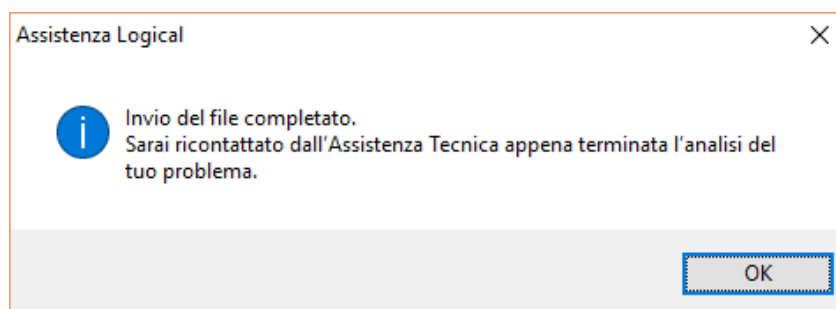
Verrà poi richiesto se si intende aggiungere anche l'**archivio** di SCHEDULOG; in genere questa operazione richiede tempi di caricamento più lunghi, pertanto si consiglia di inviare l'archivio solo se richiesto da un tecnico del servizio Assistenza Tecnica.



Per aggiungere ulteriori file utili alla trattazione dell'assistenza è possibile confermare la scelta e il caricamento di file aggiuntivi nella schermata che precede l'invio del ticket.

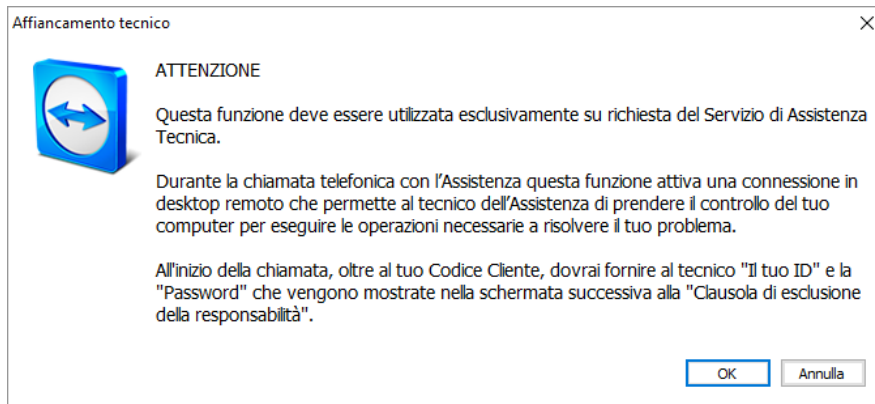


Concludendo le operazioni di caricamento dei file oppure cliccando su NO nella schermata mostrata qui sopra avviene l'invio dei file e l'apertura del ticket. La procedura verrà confermata attraverso una mail inviata all'indirizzo inserito in fase di compilazione.

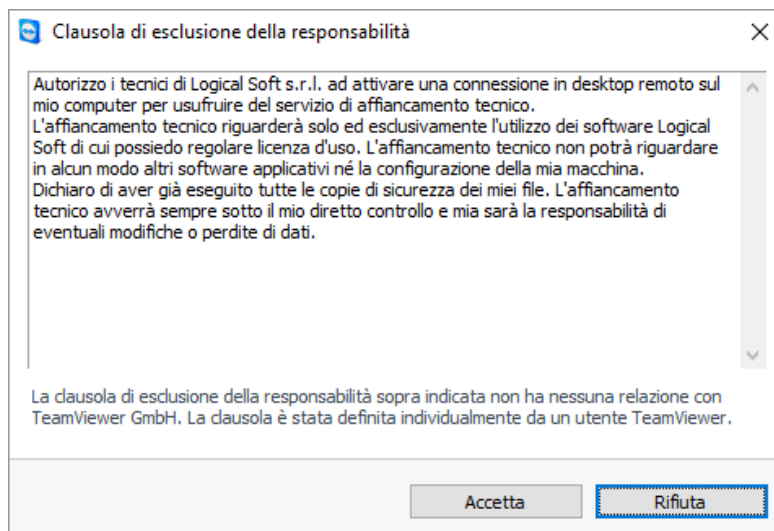


## Affiancamento tecnico

Accedendo a questa funzione si attiva una connessione in remoto attraverso l'utilizzo del software **TeamViewer** - <http://www.teamviewer.com/it/>



per proseguire è necessario accettare le condizioni mostrate a video.



Questa funzione è da utilizzare solo su richiesta di un tecnico del servizio di Assistenza Tecnica di Logical Soft. Al momento della connessione verranno richiesti l'ID e la password mostrati a video.



## **Fotografa lo schermo**

Cliccando su questo comando viene salvata un'immagine di cattura dello schermo visualizzato al momento del click, viene quindi aperta la cartella di servizio di SCHEDULOG in cui viene salvata l'immagine (C:\..\Documenti\My SCHEDULOG\Assistenza)