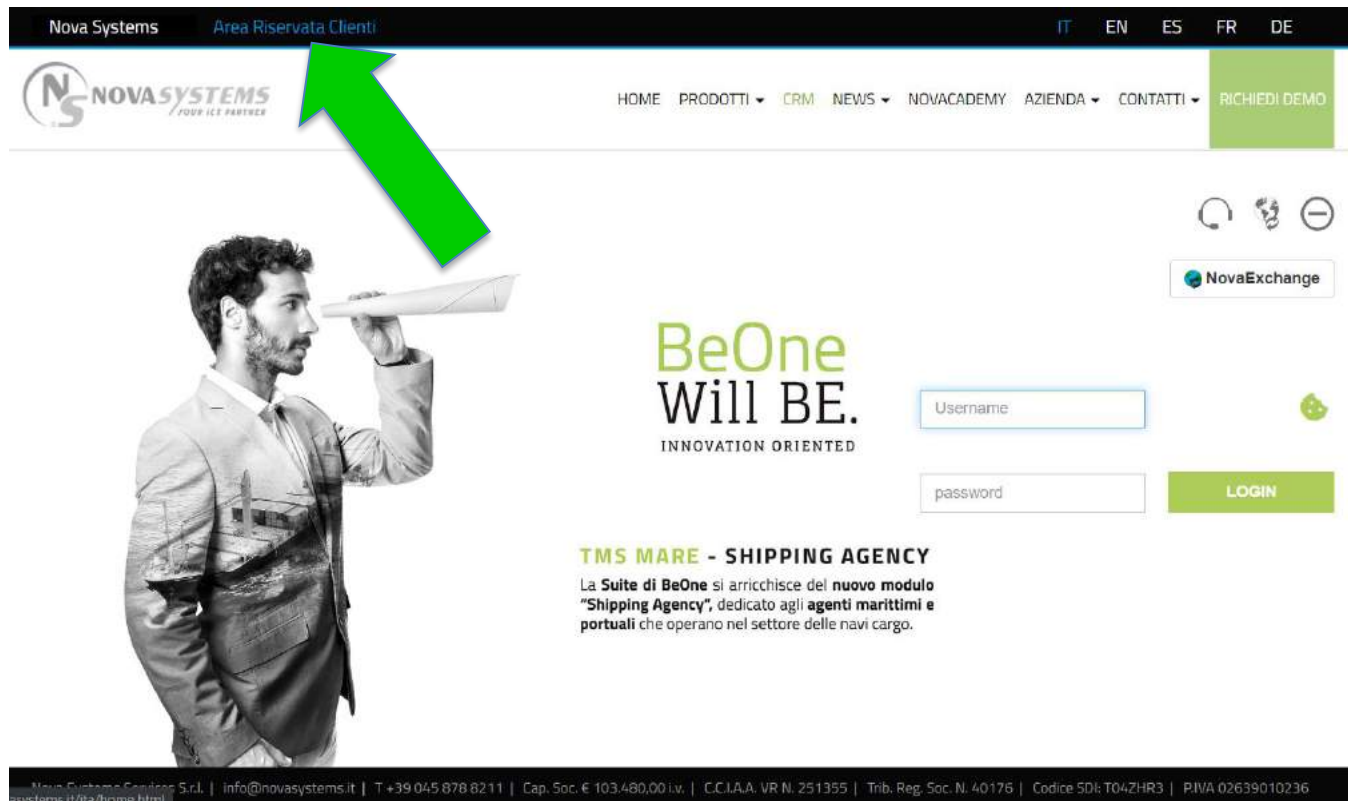


Guida all'utilizzo di Sinova

Lo scopo di questa guida è mostrarvi come utilizzare Sinova per aprire un ticket e richiedere assistenza a Nova Systems.

Il primo passo è accedere alla propria area riservata sul sito di Nova Systems utilizzando le proprie credenziali.



The screenshot shows the Nova Systems website interface. At the top, there is a dark navigation bar with the text "Nova Systems" and "Area Riservata Clienti" (highlighted with a green arrow). To the right of this bar are language selection options: IT, EN, ES, FR, DE. Below the navigation bar is a white header area containing the Nova Systems logo (with the tagline "FOUR ICT PARTNER"), a main menu with items like HOME, PRODOTTI, CRM, NEWS, NOVACADEMY, AZIENDA, CONTATTI, and a "RICHIEDI DEMO" button. The main content area features a large image of a man in a suit holding a rolled-up document. To the right of the image is the "BeOne Will BE. INNOVATION ORIENTED" logo. Below the logo is a login form with fields for "Username" and "password", and a green "LOGIN" button. A "NovaExchange" button is also visible. At the bottom of the main content area, there is a section titled "TMS MARE - SHIPPING AGENCY" with a short description. The footer contains contact information and legal details.

A questo punto è necessario cambiare la propria password. Per farlo basta cliccare in alto a destra dove vedete il vostro nome.



BeOne
Will BE.
INNOVATION ORIENTED

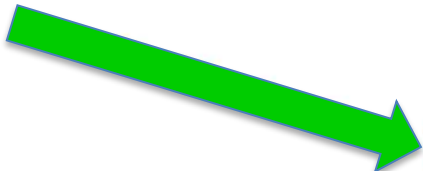
TMS MARE - SHIPPING AGENCY

La Suite di BeOne si arricchisce del nuovo modulo "Shipping Agency", dedicato agli agenti marittimi e portuali che operano nel settore delle navi cargo.

ASSISTENZA TOTALE - 24 ORE SU 24 - 7 GIORNI SU 7 - 365 GIORNI L'ANNO + 39 045 8788200

Verificate tutti i vostri dati e create la vostra password personale inserendola per due volte nei campi evidenziati sotto, cliccate quindi su «salva» e chiudete questa schermata.

| | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| Telefono | Lingua |
| | Italiano |
| Mobile Aziendale | Password |
| | <input type="password"/> |
| Mobile Personale | Conferma Password |
| | <input type="password"/> |
| Skype | |
| | |
| Email | |
| iscandola@novasystems.eu | <input type="button" value="Salva"/> |



Torniamo dunque alla schermata principale e accediamo ai tickets cliccando sull'icona della lettera in alto a sinistra .



BeOne
Will BE.
INNOVATION ORIENTED

TMS MARE - SHIPPING AGENCY

La Suite di BeOne si arricchisce del nuovo modulo "Shipping Agency", dedicato agli agenti marittimi e portuali che operano nel settore delle navi cargo.

ASSISTENZA TOTALE - 24 ORE SU 24 - 7 GIORNI SU 7 - 365 GIORNI L'ANNO + 39 045 8788200

Ci ritroviamo ora nella schermata principale dei tickets.
Cliccate sul pulsante giallo « Apertura nuovo ticket ».

The screenshot displays the Novasystems CRM interface. At the top left is the Novasystems logo with the tagline 'FOUR ICT PARTNER'. The top navigation bar includes links for HOME, PRODOTTI, CRM, NEWS, NOVACADEMY, AZIENDA, and CONTATTI, along with a 'RICHIEDI DEMO' button. Below the navigation bar is a dark header with various icons and the text 'novasystems [Cliente di esempio]'. The main section is titled 'TICKETS' and features a summary bar with a yellow button labeled 'Apertura nuovo Ticket', a refresh icon, and a status overview showing 168 yellow tickets, 0 red tickets, and a total of 294. Below this is a table of tickets with columns for N° Ticket, Data Apertura, Aperto da, User, Richiedente int..., CLI, NS, SA..., Status, Priorità, and Oggetto. A green arrow points to the 'Apertura nuovo Ticket' button.

| N° Ticket | Data Apertura | Aperto da | User | Richiedente int... | CLI | NS | SA... | Status | Priorità | Oggetto |
|-----------|----------------|-----------------|-----------------|--------------------|-----|----|-------|--------------|----------|--|
| 190020360 | 04/10/19 12:41 | Lucia Scandola | Lucia Scandola | | ● | | | Richiesta CI | Media | ANOMALIA STAMPA BOLLETTINO DI R |
| 190020357 | 04/10/19 12:08 | Lucia Scandola | Lucia Scandola | Cliente Novasys... | ● | | | Richiesta CI | Media | ANOMALIA STAMPA BOLLETTINO DI R |
| 190021277 | 17/10/19 11:27 | Silvia Sartori | Silvia Sartori | Silvia Sartori | ● | | | Richiesta CI | Alta | Verifica ERRORI |
| 190020796 | 10/10/19 12:44 | Luca Baroni | Stefano Avesani | Luca Baroni | ● | | | Richiesta CI | Alta | Anomalia Costi Consumitivi di Pratica: F |
| 190020536 | 07/10/19 18:02 | Tommaso Mart... | Tommaso Mart... | | ● | | | Richiesta CI | Alta | Creazione scarichi movimenti virtuali |
| 190020217 | 03/10/19 10:21 | Tommaso Mart... | Tommaso Mart... | | ● | | | Richiesta CI | Alta | V10 per demo! |
| 190020161 | 02/10/19 15:17 | Tommaso Mart... | Tommaso Mart... | | ● | | | Richiesta CI | Alta | Integrazione Dogana WMS |

Selezionate la vostra filiale di appartenenza tra quelle proposte e il collega per conto del quale state aprendo il ticket, se necessario.


Cliente di esempio - Nuovo Ticket

| | | |
|---|---|---|
| Sede/Filiale San Martino Buon Albergo - Viale Del Lavoro VR (VERONA) ▼ | Mod.SAP-Serv.IAS Stampe ▼ | Deadline CLI <input type="text"/> |
| Richiedente interno Mario Rossi +39 045 8788200 ▼ | Funz.SAP-Comp.IAS Stampe Nova Report (con logo) ▼ | Priorità Media ▼ |
| Oggetto Richiesta Bollettino di Consegna - Dimensioni Merce | Dettaglio Implementazione / Modifica Documenti ▼ | Status Aperto |
| Richiesta <p>Buongiorno, è possibile che riportare le dimensioni della merce all'interno del documento BDR: Bollettino di Consegna? Grazie,</p> | Specifica Personalizzazione Documenti ▼ | |
| Allegati <input type="button" value="Browse"/> | | |

SALVA

Descrivete chiaramente la richiesta riportando più dati/esempi possibile.

Cliente di esempio - Nuovo Ticket

| | | |
|---|---|---|
| Sede/Filiale San Martino Buon Albergro - Viale Del Lavoro VR (VERONA) ▼ | Mod.SAP-Serv.IAS Stampe ▼ | Deadline CLI <input type="text"/> |
| Richiedente interno Mario Rossi +39 045 8788200 ▼ | Funz.SAP-Comp.IAS Stampe Nova Report (con logo) ▼ | Priorità Media ▼ |
| Oggetto Richiesta Bollettino di Consegna - Dimensioni Merce | Dettaglio Implementazione / Modifica Documenti ▼ | Status Aperto |
| Richiesta  Buongiorno, è possibile che riportare le dimensioni della merce all'interno del documento BDR: Bollettino di Consegna? Grazie, | Specifica Personalizzazione Documenti ▼ | |
| Allegati <input type="text" value="Browse"/> | | |

SALVA

Partendo dalla prima tendina più in alto segnalata con il bollino verde cercate di individuare il problema, scendendo poi nello specifico nelle tendine inferiori che verranno proposte in automatico.

Solo la prima tendina è obbligatoria, ma più se ne riescono a compilare, più sarà veloce la risposta al ticket da parte di Nova Systems.

Cliente di esempio - Nuovo Ticket

| | |
|--|---|
| Sede/Filiale San Martino Buon Albergo - Viale Del Lavoro VR (VERONA) ▼ | Mod.SAP-Serv.IAS Stampe ▼ |
| Richiedente interno Mario Rossi +39 045 8788200 ▼ | Funz.SAP-Comp.IAS Stampe Nova Report (con logo) ▼ |
| Oggetto Richiesta Bollettino di Consegna - Dimensioni Merce | Dettaglio Implementazione / Modifica Documenti ▼ |
| | Specifica Personalizzazione Documenti ▼ |

Selezionate la priorità della richiesta.
Terminata la compilazione premiamo il tasto
«salva» in basso a destra.

Cliente di esempio - Nuovo Ticket

| | | | |
|--|---|----------------------------|-------------------------|
| Sede/Filiale San Martino Buon Albergo - Viale Del Lavoro VR (VERONA) ▼ | Mod.SAP-Serv.IAS Stampe ▼ | Deadline CLI ▼ | Status Aperto |
| Richiedente interno Mario Rossi +39 045 8788200 ▼ | Funz.SAP-Comp.IAS Stampe Nova Report (con logo) ▼ | Priorità Media ▼ | |
| Oggetto Richiesta Bollettino di Consegna - Dimensioni Merce | Dettaglio Implementazione / Modifica Documenti ▼ | | |
| | Specifica Personalizzazione Documenti ▼ | | |


Richiesta

B **I** **U** **☰** **☰** **☰** **☰** **☰** **☰**

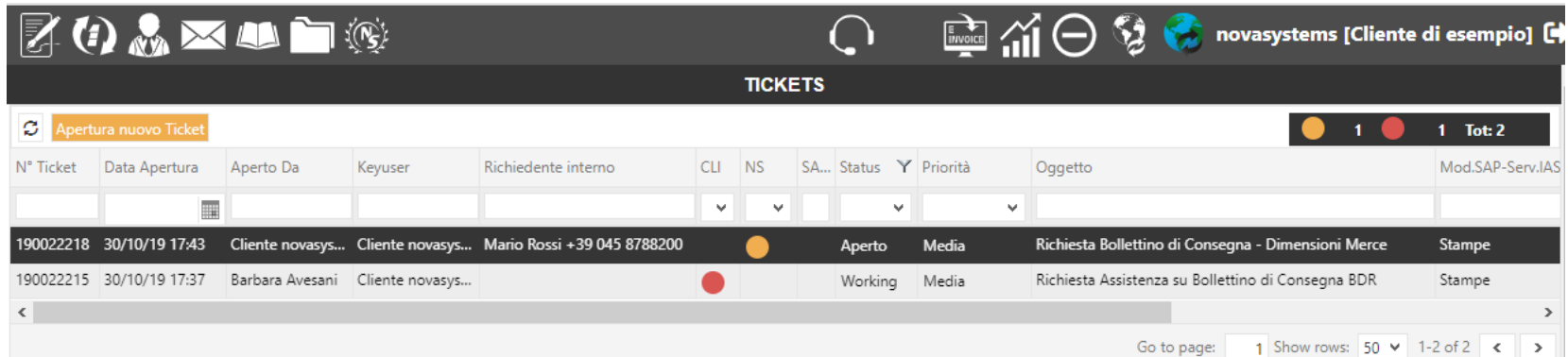
Buongiorno,
è possibile che riportare le dimensioni della merce all'interno del documento BDR: Bollettino di Consegna?
Grazie,

Allegati
Browse

SALVA



Il ticket inserito comparirà in griglia con un bollino **giallo**, a indicare che il ticket è in carico a Nova Systems.



The screenshot shows a web application interface for ticket management. At the top, there is a navigation bar with various icons and the text "novasystems [Cliente di esempio]". Below this is a header section titled "TICKETS". A sub-header contains a button "Apertura nuovo Ticket" and a summary bar showing "1" yellow and "1" red ticket, totaling "Tot: 2". The main area is a table with columns for ticket details. The first row is highlighted in black and contains a yellow status indicator, indicating it is assigned to Nova Systems. The second row has a red status indicator, indicating it is not assigned.

| N° Ticket | Data Apertura | Aperto Da | Keyuser | Richiedente interno | CLI | NS | SA... | Status | Priorità | Oggetto | Mod.SAP-Serv.IAS |
|-----------|----------------|--------------------|--------------------|-----------------------------|-----|----|-------|---------|----------|---|------------------|
| 190022218 | 30/10/19 17:43 | Cliente novasys... | Cliente novasys... | Mario Rossi +39 045 8788200 | | | | Aperto | Media | Richiesta Bollettino di Consegna - Dimensioni Merce | Stampe |
| 190022215 | 30/10/19 17:37 | Barbara Avesani | Cliente novasys... | | | | | Working | Media | Richiesta Assistenza su Bollettino di Consegna BDR | Stampe |

Go to page: 1 Show rows: 50 1-2 of 2

Nova Systems potrebbe rispondervi chiedendo ulteriori informazioni utili allo svolgimento dell'attività. In questo caso riceverete una notifica via mail. Non dovrete fare altro che entrare nei tickets dove vedrete che il ticket è stato contrassegnato con un bollino **ROSSO** sulla colonna «cli» (cliente), che sta a significare che il ticket è in carico a voi.

| N° Ticket | Data Apertura | Aperto Da | Keyuser | Richiedente int... | CLI | NS | SA... | Status | Y | Priorità | Oggetto | Mod.SAP-Serv.IAS | Funz.SAP- |
|-----------|----------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----|----|-------|--------------|---|----------|---|------------------|-----------|
| 190022215 | 30/10/19 17:37 | Barbara Avesani | Cliente novasys... | | ● | | | Richiesta Cl | | Media | Richiesta Assistenza su Bollettino di Consegna BDR | Stampe | Stampe Nc |
| 190022218 | 30/10/19 17:43 | Cliente novasys... | Cliente novasys... | Mario Rossi +3... | ● | | | Working | | Media | Richiesta Bollettino di Consegna - Dimensioni Me... | Stampe | Stampe Nc |

Entrando nel ticket, in basso vedrete i commenti precedenti che potrete scorrere e consultare.

Richieste

Cliente novasystems 30/10/2019 17:43
Buongiorno,

è possibile che riportare le dimensioni della merce all'interno del documento BDR: Bollettino di Consegna?

Grazie,

Informative

Risposte

Support NS 30/10/2019 17:50
Buongiorno Mario,

le allego due esempi del bollettino di consegna:

- Dimensioni merce a destra;
- Dimensioni merce a sinistra.

Restiamo in attesa di sapere quale tra le due proposte preferite per mettere in linea nel vostro sistema informativo.

A disposizione,
[BDR Test1.pdf](#)
[BDR Test2.pdf](#)

In alto potrete dare risposta nel campo «richiesta» evidenziato in verde nell'immagine; data la risposta premete «salva» per inviarla.

| | | | |
|--|---|---|--|
| Sede/Filiale San Martino Buon Albergo - Viale Del Lavoro VR (VERONA) | Mod.SAP-Serv.IAS Stampe | Aperto Da Cliente novasystems | |
| Richiedente interno Mario Rossi +39 045 8788200 | Funz.SAP-Comp.IAS Stampe Nova Report (con logo) | Deadline CLI <input type="text"/> | Deadline NS <input type="text"/> |
| Oggetto Richiesta Bollettino di Consegna - Dimensioni Merce | Dettaglio Implementazione / Modifica Documenti | Priorità Media | Status Working |
| | Specifica Personalizzazione Documenti | | |

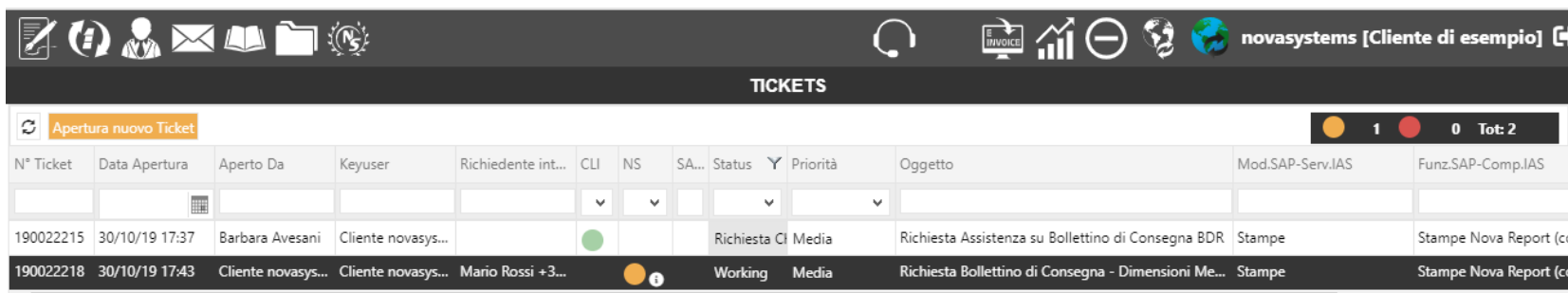
| | |
|---|--------------------|
| Richiesta Buona sera, preferisco la versione 1. Grazie, | Informativa |
|---|--------------------|

| |
|---------------------------|
| Allegati Browse |
|---------------------------|

SALVA

Una volta data risposta il ticket tornerà **giallo**, ossia in carico a Nova Systems.

In alcuni casi Nova Systems potrà inviarti un'informativa, ovvero un messaggio o uno status di avanzamento. Un ticket contenente un'informativa sarà affiancato da una piccola «i».



| N° Ticket | Data Apertura | Aperto Da | Keyuser | Richiedente int... | CLI | NS | SA... | Status | Priorità | Oggetto | Mod.SAP-Serv.IAS | Funz.SAP-Comp.IAS |
|-----------|----------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----|----|-------|--------------|----------|---|------------------|------------------------|
| 190022215 | 30/10/19 17:37 | Barbara Avesani | Cliente novasys... | | | | | Richiesta Cl | Media | Richiesta Assistenza su Bollettino di Consegna BDR | Stampe | Stampe Nova Report (cc |
| 190022218 | 30/10/19 17:43 | Cliente novasys... | Cliente novasys... | Mario Rossi +3... | | | | Working | Media | Richiesta Bollettino di Consegna - Dimensioni Me... | Stampe | Stampe Nova Report (cc |

Sarà possibile visualizzare l'informativa entrando nel ticket, oppure sostando con il mouse sulla «i» che si trova accanto al bollino giallo nel riepilogo.

| | |
|--|--|
| Richiesta Cliente novasystems 30/10/2019 17:56 Buona sera, preferisco la versione 1. Grazie, | Informativa Support NS 30/10/2019 17:57 Buona sera, d'accordo. Stiamo procedendo alla variazione richiesta. Buona giornata |
|--|--|

SALVA

| | | |
|---|--------------------|--|
| Richieste Cliente novasystems 30/10/2019 17:43 Buongiorno, è possibile che riportare le dimensioni della merce all'interno del documento BDR: Bollettino di Consegna? Grazie, | Informative | Risposte Support NS 30/10/2019 17:50 Buongiorno Mario, le allego due esempi del bollettino di consegna: <ul style="list-style-type: none">• Dimensioni merce a destra;• Dimensioni merce a sinistra. Restiamo in attesa di sapere quale tra le due proposte preferite per mettere in linea nel vostro sistema informativo. A disposizione, BDR Test1.pdf BDR Test2.pdf |
|---|--------------------|--|

Infine, una volta risolto il ticket, Nova Systems richiederà la chiusura di quest'ultimo.

Il ticket non verrà chiuso da Nova Systems, che potrà solo proporre la chiusura.

| TICKETS | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|----------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----|----|-------|--------|----------|--------------------|---|-------------------|------------------------|
| Apertura nuovo Ticket | | | | | | | | | | | 0 0 Tot: 2 | | |
| N° Ticket | Data Apertura | Aperto Da | Keyuser | Richiedente int... | CLI | NS | SA... | Status | Priorità | Oggetto | Mod.SAP-Serv.IAS | Funz.SAP-Comp.IAS | |
| 190022218 | 30/10/19 17:43 | Cliente novasys... | Cliente novasys... | Mario Rossi +3... | ● | | | | | Richiesta CI Media | Richiesta Bollettino di Consegna - Dimensioni Me... | Stampe | Stampe Nova Report (cc |
| 190022215 | 30/10/19 17:37 | Barbara Avesani | Cliente novasys... | | ● | | | | | Richiesta CI Media | Richiesta Assistenza su Bollettino di Consegna BDR | Stampe | Stampe Nova Report (cc |

La vera e propria chiusura del ticket avverrà solo su vostra conferma.


Cliente di esempio - TICKET N.190022215 DEL 30/10/2019 17:37

| | | |
|--|---|---|
| Sede/Filiale San Martino Buon Albergo - Viale Del Lavoro VR (VERONA) | Mod.SAP-Serv.IAS Stampe | Aperto Da Barbara Avesani |
| Richiedente interno <input type="text"/> | Funz.SAP-Comp.IAS Stampe Nova Report (con logo) | Deadline CLI <input type="text"/> |
| Oggetto Richiesta Assistenza su Bollettino di Consegna BDR | Dettaglio Implementazione / Modifica Documenti | Deadline NS <input type="text"/> |
| | Specifica Personalizzazione Documenti | Priorità Media |
| | | Status Richiesta Chiusura |

Richiesta **Informativa**

B **I** **U**

Allegati


RIAPRI TICKET **CHIUDI**

Ora siete pronti ad utilizzare autonomamente Sinova per aprire un ticket e richiedere assistenza a Nova Systems.

Per dubbi o chiarimenti non esitate a
contattare l'Help Desk Nova Systems al
numero **+39 045 878 8200**