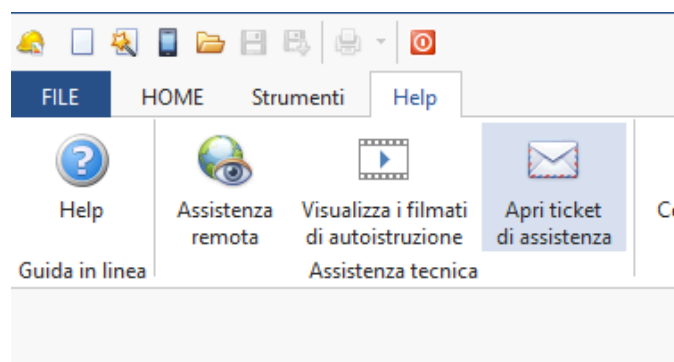
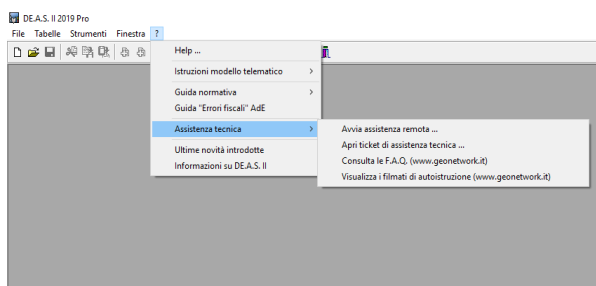




## Come aprire un ticket di assistenza tecnica

La modalità più **rapida ed efficiente** per ottenere assistenza tecnica relativamente ai prodotti Geo Network è aprire un ticket direttamente dall'interno del software con la funzione *Apri ticket di assistenza tecnica* dal menu "?" o "Help".

Tramite il ticket è possibile descrivere il problema incontrato ed anche allegare documenti, pratiche ed ogni altro materiale che ci consenta di rispondere al suo quesito nel più breve tempo possibile.



Nella prima schermata sarà possibile inserire la **descrizione dettagliata** del problema riscontrato (naturalmente maggiore sarà il livello di dettaglio, più veloce sarà la risposta da parte degli addetti all'assistenza).

Creazione ticket di assistenza tecnica

**Descrizione assistenza**  
Descrivere in maniera dettagliata il problema riscontrato

e-mail di contatto: assistenza@geonetwork.it

Indietro Avanti Annulla



Premendo il tasto *Avanti*, sarà possibile - come detto - anche allegare uno o più file che possano essere d'aiuto per la risoluzione del problema riscontrato (pratiche, documentazione ecc.)

Creazione ticket di assistenza tecnica

**Allega file (in caso di problemi di validazione del file xml allegare SEMPRE la pratica .deasx)**  
Qualora lo si ritenga necessario, allegare uno o più file che possano essere d'aiuto per la risoluzione del problema. Le pratiche .deasx (nuovo modello telematico) si trovano normalmente nella cartella c:\geonet\deas2\data

Trascinare i file qui per allegarli al ticket. E' anche possibile aggiungere file usando la funzione Aggiungi (Ctrl+Ins) associata al tasto destro del mouse, oppure il relativo pulsante della toolbar

Indietro    Invia    Annulla

La richiesta di assistenza verrà presa in carico nel più breve tempo possibile e seguirà la risposta, di norma via e-mail, da parte del servizio di assistenza tecnica.

Attenzione: nel caso fossero richieste le credenziali di accesso (e-mail e password) inserirle nei rispettivi campi.

**Se non si possiedono (o non si ricordano) le credenziali di accesso premere comunque il pulsante LOGIN.**

Il software vi guiderà al recupero della password o alla creazione di un nuovo utente abilitato alla trasmissione dei ticket.

Nella pagina seguente sono mostrati i **passi per la creazione di un nuovo utente**. La situazione è tipicamente quella di chi ha acquistato il software presso un rivenditore.



Creazione ticket di assistenza tecnica

Accesso al sito  
Indicare i dati di accesso al sito www.geonetwork.it e premere Login

Email:

Password:

Conferma

Indirizzo email o password non validi. Per proseguire devi essere registrato. Vuoi registrati ora?

Registrazione licenza

Inserire indirizzo e-mail:

Informazione

E' stato creato un nuovo account con le seguenti credenziali:

Login: [obscured]  
Password: [obscured]

Le nuove credenziali verranno memorizzate per i futuri accessi.

Nel caso la versione del software non fosse aggiornata, la medesima funzionalità è disponibile all'indirizzo <https://www.geonetwork.it/assistenza/>