

# **EASY PASS**

**GUIDA PER IL PARTNER**

## AVVIO

Per accedere all'applicativo Easypass è necessario, dopo essersi autenticati all'interno dell' Area Riservata (come collaboratore), cliccare nell'apposito link.

N.B. Se ci si autentica da Area Riservata con la login CONxxx all'apertura di Easypass, da apposito link, compare la successiva finestra dove viene richiesto l'inserimento del nome e cognome del collaboratore.

L' applicativo si apre sulla pagina Home

## BROWSER CERTIFICATI

L'applicativo è certificato con l'ultima versione di: Chrome, Internet Explorer (da versioni 9.0 in avanti) e Firefox.

## PROFILO COLLABORATORE

Ogni collaboratore può selezionare l'icona con l'operatore/operatrice in alto a destra, visualizzare i propri dati anagrafici ed inserire una propria foto.

L'icona: "Cambia immagine"  permette l'inserimento e/o la modifica della foto.

Collaboratore **GIORGIO BIANCHI**


Dati Anagrafici	Adesione corsi
Cod. anagrafica	165315
Cognome	BIANCHI
Nome	GIORGIO
Telefono	0541901123
Cellulare	347990122
Email	giorgio@bianchi.it
Partner	PASSEPARTOUT DEMO

**Caricamento allegati** ✕

File da allegare:



Dati Anagrafici	Adesione corsi
Cod. anagrafica	165315 <span style="float: right;">Attivo <input checked="" type="checkbox"/></span>
Cognome	BIANCHI
Nome	GIORGIO
Telefono	0541901123
Cellulare	347990122
Email	giorgio@bianchi.it
Partner	PASSEPARTOUT DEMO



Passepartout s.p.a. - World Trade Center - Via Consiglio dei Sessanta, 99 - 47891 Dogana (RSM) - tel. 0549 978011 - fax 0549 978005  
[www.passepartout.net](http://www.passepartout.net) - [info@passepartout.sm](mailto:info@passepartout.sm)

L'icona: "Elimina immagine"  permette l'eliminazione della foto.

Ogni volta che il collaboratore inserisce una nuova riga di segnalazione, al salvataggio della stessa, in aggiunta al nome e cognome compare a sinistra l'icona con la propria foto. Se si seleziona "Visualizza profilo" viene aperta la scheda Collaboratore con i dettagli anagrafici.

Home Segnalazioni Soluzioni ?

### Segnalazione n. 408289 - Errore passo ReplicaDB

**FUNZIONE**

**Riferimenti**

Prodotto	Versione		
PBI	2014A		
Ambito	Area funzionale	Argomento	
PBI	Job	ETL	
Reparto assistenza			
PBI			

**CONTENUTO**


Stato: Aperta

Installazione:  Dominio:  Prot:  Cod:

S.O.: Altro

Segnalatore: PASSEPARTOUT DEMO  Urgente (residuo: 10)  Bloccante

**GIORGIO BIANCHI**  
PASSEPARTOUT DEMO

Visualizza profilo 

**GIORGIO BIANCHI**  
D 07-04-2014 09.34

Buon giorno,  
l'ETL va in errore nel passo del Replica DB, quale può essere la causa?  
invio il file di log?  
Grazie

**VALUTAZIONE SERVIZIO ASSISTENZA**

Trova simili Rispondi

Passepartout s.p.a. - World Trade Center - Via Consiglio dei Sessanta, 99 - 47891 Dogana (RSM) - tel. 0549 978011 - fax 0549 978005  
www.passepartout.net - info@passepartout.sm

## HOME

Home Segnalazioni Soluzioni ?

APRE SEGNALAZIONE N°

APRE SOLUZIONE N°

**CRUSCOTTO PARTNER**

**Segnalazioni da Utente Finale**

Aperta	2	3
In carico		

**Segnalazioni a Passepartout**

Aperta	1	1
Evasa (da chiudere)	1	1
In attesa	1	14
In carico	3	12

**NAVIGATORE**

Ricerca testuale:

**COMUNICAZIONI**

**TEST IN CORSO**

comunicazione 1  
prova

Tramite questa scheda, in alto a sinistra, è possibile, inserendo il numero, ricercare la specifica Segnalazione e Soluzione. Il Cruscotto Partner riporta invece il riepilogo delle: “Segnalazioni da Utente Finale” e le “Segnalazioni a Passepartout”.

CRUSCOTTO PARTNER				
<b>Segnalazioni da Utente Finale</b>				
Aperta			2	2
In attesa			2	
In carico			1	
<b>Segnalazioni a Passepartout</b>				
Aperta		1	2	
Evasa (da chiudere)			2	1
In attesa	1	2	20	11
In carico	1	3	12	3

Le segnalazioni sono suddivise per Stato: **Aperta**, **In attesa**, **In carico**, **Evasa** (da chiudere), **Chiusa**. Selezionando i diversi stati si apre la lista delle segnalazioni corrispondenti.

**N.B.** Entrando nel dettaglio di una segnalazione con Stato Evasa viene abilitato il pulsante :**“Il problema è stato risolto? Chiudi la segnalazione”**. Selezionando tale pulsante le segnalazioni vengono passate dallo stato Evasa allo stato Chiusa. La segnalazione in stato Chiusa, scomparirà dal Cruscotto delle “Segnalazioni Passepartout” mentre è possibile continuare a visualizzarla nella lista segnalazioni. Le segnalazioni chiuse non possono più essere riaperte.

### Segnalazione n. 264327 - Controllo connessione LDAP

**FUNZIONE**

**CONTENUTO**

Stato:  Tipo apertura:

Installazione:  Dominio:  Prot:  Cod:

S.O.:

Segnalatore:   Urgente (residuo: 3)  Bloccante

Collaboratore:





Titolo:

**RIGHE SEGNALAZIONE**

**VALUTAZIONE SERVIZIO ASSISTENZA**




Torna alla ricerca

**Il problema è stato risolto? Chiudi la segnalazione.**

Priorità della segnalazione: le segnalazioni suddivise per stato sono ripartite secondo una diversa priorità in **Bloccanti** (icona con lucchetto chiuso ) , **Urgenti** (icona con triangolo rosso e punto esclamativo ) , **Ordinarie** (icona verde con la i ) e **Da Leggere** (icona con busta bianca ) .

La segnalazione **Bloccante** indica che il Partner ritiene la segnalazione Bloccante (vedi soluzione n. 1082).

La segnalazione **Urgente** (vedi soluzione n. 1082) indica che il Partner vuole che la sua richiesta venga processata con urgenza.

Analogamente, nella lista della Ricerca Segnalazioni, le ritenute bloccanti hanno l'icona lucchetto chiuso , quelle ritenute non bloccanti da Passepartout s.p.a hanno l'icona lucchetto aperto , quelle urgenti sono evidenziate con il triangolo rosso con il punto esclamativo .

Nella parte bassa della videata, sezione “Navigatore”, è possibile eseguire una ricerca testuale relativa al contenuto e ai titoli delle segnalazioni.

**NAVIGATORE**

Ricerca testuale:

Infine, la parte destra della schermata è dedicata allo spazio “Comunicazioni” relativo alle informazioni e avvisi importanti di carattere tecnico forniti da Passepartout s.p.a.

## SEGNALAZIONI

### NUOVA SEGNALAZIONE

La schermata permette l'inserimento di una nuova segnalazione .

Nella sezione Segnalatore i campi : *Segnalatore* e *Collaboratore* risultano già essere compilati; è invece facoltativo l'indicazione dell'installazione a cui si riferisce la segnalazione con i dati dell'utente finale (Dominio, Protezione e codice d'installazione).

E' facoltativo anche l'inserimento del tipo di *Sistema Operativo* utilizzato con relativa descrizione .

Nella sezione Funzioni devono essere compilati i campi "Riferimenti": *Prodotto* e *Versione*. I campi *Prodotto* e *Versione* sono già compilati automaticamente nel caso in cui sia già stata indicata l'installazione di riferimento.

Il campo *Ricerca veloce argomento* permette la compilazione automatica dei campi sottostanti: *Ambito*, *Area Funzionale* ed *Argomento*. Scrivendo l'argomento ricercato in linguaggio naturale, verrà proposta una lista di tuple *Ambito*, *Area Funzionale* ed *Argomento* tra le quali sarà possibile selezionare quella ricercata.

Il pulsante **Cancella selezione** permette di ripulire i campi di cui sopra della sezione "Riferimenti" al fine di inserire nuovamente tali informazioni.

Nella sezione "Contenuto" deve essere inserito il titolo ed il corpo del testo della segnalazione.

E' anche possibile aggiungere i flag di priorità **Urgente** e **Bloccante** e la modalità **Risp. Via e-mail** (la risposta inserita sarà inviata anche tramite e-mail all'indirizzo indicato nel campo a fianco).

CONTENUTO

Urgente  Bloccante  Risp. via e-mail

Titolo

Descrizione problema

ALLEGATI

Trova simili Invia Annulla

Nella sezione “Allegati” con il pulsante **Aggiungi** è possibile inserire eventuali allegati necessari alla segnalazione.



Per ogni riga di segnalazione è possibile allegare più di un file; se viene superata la dimensione massima gestita per gli allegati i dati devono essere salvati in Area Ftp.

In basso a fine schermata sono attivi i seguenti pulsanti:

**Trova simili:** il pulsante apre una finestra ulteriore con un elenco di segnalazioni e soluzioni correlate (che contengono parole utilizzate nel titolo e nel testo della segnalazione) che possono facilitare l’operatore nell’inserimento della segnalazione.

Selezionando la riga della segnalazione\soluzione prescelta se ne visualizzerà il dettaglio.

**Invia:** il pulsante permette di confermare ed inviare la segnalazione.

Se nel testo della segnalazione o nel titolo sono presenti delle correlazioni o similitudini con altre segnalazioni\soluzioni già esistenti, all’esecuzione del tasto Invia si aprirà in automatico la finestra “*Elenco dati simili*” tramite cui sarà possibile consultare alcune di queste segnalazioni\soluzioni. Il pulsante *Conferma invio* permette l’inserimento della segnalazione a cui sarà agganciato il relativo numero. Il pulsante *Annulla* permette di tornare alla schermata di inserimento dei dati della segnalazione.

**Annulla:** il pulsante permette di uscire dalla segnalazione senza salvare.

## LISTA SEGNALAZIONI

Nella pagina vengono elencate le segnalazioni esistenti incolonnate per Numero segnalazione, Priorità, Data, Prodotto, Stato, Titolo, Utente finale e Soluzione.

### Lista Segnalazioni

OPZIONI RICERCA AVANZATA

Famiglia

Ricerca testuale  ?

Visualizza  elementi per pagina

Num	Pr	Data	Prodotto	Stato	Titolo	Utente finale	Sol.
263726		02/01/2014	MexalBP	Chiusa	Errore non correggibile in creazione archivi		
263731		02/01/2014	MexalBP	Chiusa	errore non correggibile		
263793		02/01/2014	MexalBP	Chiusa	info		
263810		02/01/2014	P. Business Intelligence	Chiusa	Apertura nuovo anno		
263819		02/01/2014	MexalBP	Chiusa	Nota di credito in reverse charge		
263889		03/01/2014	Retail	In attesa !	Inventario 101 caffè con master e mexal		
263892		03/01/2014	MexalBP	Chiusa	SALVARE LE IMPOSTAZIONI DI RICERCA		
263894		03/01/2014	MexalBP	Chiusa	Info su una statistica		
264075		07/01/2014	MexalBP	Chiusa	Inserimento lettera di intento		
264092		07/01/2014	Retail	In carico	Stampare il dettaglio degli incassi per aliquota da indagare		
264137		07/01/2014	Retail	In attesa !	Importi errati al netto invece che al lordo		
264235		08/01/2014	MexalBP	Chiusa	Registrazione FS con un'iva negativa		
264256		08/01/2014	MexalBP	Chiusa	Esclusione		
264325		08/01/2014	Welcome	In attesa !	Creazione albergo protezione ad uso interno 396131		
264326		08/01/2014	Welcome	In attesa !	Creazione albergo protezioni ad uso dimostrativo 146379 e 357464		
264327		08/01/2014	Welcome	Evasa	Controllo connessione LDAP		
264333		16/01/2014	P. Business Intelligence	In carico	ETL BLOCCATO		
264334		17/01/2014	Mexal	In attesa !	prova apertura		
264388		06/02/2014	Welcome	In attesa !	non va niente: errore in apertura client		

Vista da 1 a 19 di 19 elementi

**N.B.** Le segnalazioni con Stato: **In attesa!** si riferiscono a segnalazioni in attesa da più di 5 giorni.

L'icona della matita, a fine riga sulla destra, permette di entrare nel dettaglio della segnalazione.

La visualizzazione di default è limitata a 10 segnalazioni per ogni pagina, è possibile aumentare tale impostazione cliccando sul combo *Visualizza per pagina*.

Selezionando i numeri corrispondenti alle varie pagine vengono visualizzate le altre segnalazioni dell'elenco.

Tramite il campo *Famiglia* è possibile filtrare per categorie di prodotti.

Il campo *Ricerca Testuale* permette di inserire, invece, parti di testo all'interno della segnalazione. (per approfondimenti sul tipo di ricerca fare riferimento al pulsante ? a destra del campo *Ricerca Testuale*).

Il pulsante **Ricerca** esegue i filtri impostati restituendo l'elenco delle segnalazioni richieste.

Selezionando il pulsante **Opzioni ricerca avanzata** è possibile eseguire dei filtri più complessi al fine di ottenere delle ricerche mirate.

I filtri di ricerca sono suddivisi in 4 sezioni:

“Riferimenti”, in cui è possibile ricercare per **Famiglia, Prodotto, Versione, Ambito, Area funzionale** ed **Argomento**.

“Controparti”, in cui è possibile filtrare per **Tipo Segnalatore, Segnalatore** e **Collaboratore**.

“Altri filtri”, in cui è possibile filtrare le segnalazioni per priorità: **Bloccanti, Riconosciuta bloccante** e **Urgente**.

“Filtri selezione”, in cui è possibile filtrare per **Id Segnalazione, Id installazione, Stato, Data apertura** (Da data - A data), **Data chiusura** (Da data - A data), per segnalazioni che abbiano allegate **Anomalie, Chiarimenti** o **Richieste**, per le segnalazioni **Letta assistente** e/o **Letta assistito**.



## Lista Segnalazioni

OPZIONI RICERCA AVANZATA

**Riferimenti**

Famiglia  Prodotto  Versione

Ricerca veloce argomento

Ambito  AreaFunzionale  Argomento

**Controparti**

Tipo segnalatore

Segnalatore

Collaboratore

**Altri filtri**

In carico a

Partner in carico

Bloccanti  
 Ric. bloccante  
 Urgenti

**Filtri selezione**

Id installazione

Id segnalazione

Stato

Letta assistente  
 Letta assistito

Apertura: da data  a data

Chiusura: da data  a data

Soluzioni allegate:  Anomalia  
 Richiesta implementazione  
 Chiarimento

Famiglia

Ricerca testuale

Ricerca

Entrando nel dettaglio di una segnalazione per rispondere alla segnalazione è sufficiente selezionare il pulsante **Rispondi**.

**Segnalazione n. 338394 - Passaggio a Businesspass Plus**

**FUNZIONE**

**CONTENUTO**

Stato

Installazione  Dominio  Prot  Cod


S.O.


Segnalatore   Urgente (resid. )

Collaboratore

Titolo

**RIGHE SEGNALAZIONE**


 **GIORGIO BIANCHI**  
D 24-03-2014 10.53 Come posso fare a passare l'installazione del cliente da Businesspass a Bus ...

 **VALENTINA TORSANI**  
R 24-03-2014 10.56

Entrando nel dettaglio dell'installazione deve eseguire il pulsante "Passa a Plus".  
Tale operazione fatturerà il prezzo di listino dell'installazione calcolato sui mesi non ancora goduti .  
A disposizione per chiarimenti, saluti.

**VALUTAZIONE SERVIZIO ASSISTENZA**

Trova simili

Il pulsante  permette di espandere tutto e/o comprimere tutto le righe di segnalazione per agevolare nella visualizzazione e nella lettura della segnalazione.

## SEGNALAZIONI INSERITE DAI CLIENTI

Le segnalazioni gestite dal partner e inserite dai propri clienti sono visualizzabili nella Home nel cruscotto a sinistra identificato dal titolo "Segnalazioni da Utente Finale".

A queste segnalazioni si applica tutto quanto detto sopra, tranne che non possono essere indicate dal cliente come **Urgenti** o **Bloccanti**.

Per queste segnalazioni, dopo aver compilato il testo della risposta è possibile modificarne lo stato, altrimenti impostato sul valore predefinito **In attesa**. Lo stato può essere impostato a **In carico** se si rende necessaria un'ulteriore risposta, o **Evasa** se il problema si ritiene risolto.

Entrando nel dettaglio di una segnalazione dal cruscotto "Da Utente finale", viene abilitato il pulsante **Inoltra a Passepartout**.

Il pulsante **Inoltra a Passepartout** apre una nuova scheda relativa ad una **Nuova segnalazione**. La finestra è già compilata con i campi ereditati dalla segnalazione precedente : **Installazione**, **Prodotto**, **Versione**, ecc... Sono presenti inoltre i riferimenti alla segnalazione del cliente (**Segn. UF di rif.**).


Tale funzionalità permette al Partner, a fronte di un quesito dell'utente finale, di creare una nuova segnalazione indirizzata a Passepartout s.p.a. in maniera più veloce, con i campi in parte già popolati mantenendo il riferimento alla segnalazione di origine.

Dopo aver risposto ad una segnalazione di un Utente Finale nel dettaglio della segnalazione compare nella segnalazione in alto a destra la busta gialla che indica che l'assistito (in questo caso il cliente utente finale) non ha ancora letto la risposta.

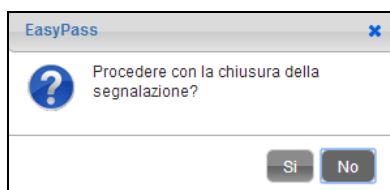
### VALUTAZIONE SERVIZIO ASSISTENZA

Entrando nel dettaglio della segnalazione, nella sezione "Valutazione servizio assistenza" è possibile inserire una valutazione positiva o negativa relativamente al servizio assistenza ricevuto da Passepartout s.p.a.

La nota per la valutazione non è obbligatoria in caso di valutazione positiva, mentre per le valutazioni negative è richiesto di inserire una nota aggiuntiva.

Cliccando l'icona  si possono avere maggiori informazioni su come impostare la valutazione.

Dopo aver inserito la valutazione, per le segnalazioni in stato **Evaso**, viene richiesto se la segnalazione può essere passata allo stato **Chiuso**, cioè se si ritiene risolto o comunque concluso il problema trattato.

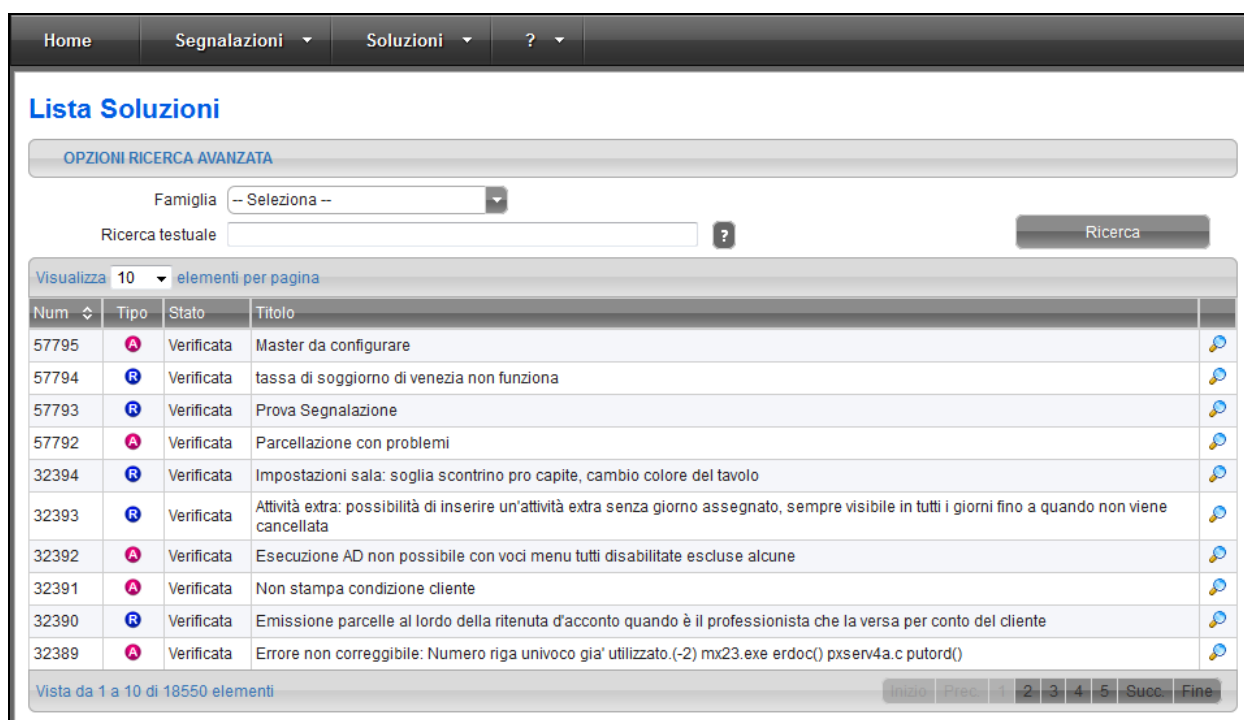


In ogni caso la valutazione non è obbligatoria per la chiusura della segnalazione.

## SOLUZIONI

### LISTA SOLUZIONI

Dalla voce di menu “Soluzioni” è possibile ottenere l’elenco delle Soluzioni secondo i parametri di ricerca impostati.



Home Segnalazioni Soluzioni ?

### Lista Soluzioni

OPZIONI RICERCA AVANZATA

Famiglia -- Seleziona --

Ricerca testuale  ? Ricerca

Visualizza 10 elementi per pagina

Num	Tipo	Stato	Titolo
57795	A	Verificata	Master da configurare
57794	R	Verificata	tassa di soggiorno di venezia non funziona
57793	R	Verificata	Prova Segnalazione
57792	A	Verificata	Parcellazione con problemi
32394	R	Verificata	Impostazioni sala: soglia scontrino pro capite, cambio colore del tavolo
32393	R	Verificata	Attività extra: possibilità di inserire un'attività extra senza giorno assegnato, sempre visibile in tutti i giorni fino a quando non viene cancellata
32392	A	Verificata	Esecuzione AD non possibile con voci menu tutti disabilitate escluse alcune
32391	A	Verificata	Non stampa condizione cliente
32390	R	Verificata	Emissione parcelle al lordo della ritenuta d'acconto quando è il professionista che la versa per conto del cliente
32389	A	Verificata	Errore non correggibile: Numero riga univoco gia' utilizzato,(-2) mx23.exe erdoc() pxserv4a.c putord()


Vista da 1 a 10 di 18550 elementi

1 2 3 4 5 Succ. Fine

Dopo avere selezionato il pulsante **Ricerca** il sistema visualizza l'elenco delle soluzioni che soddisfano le condizioni.

La lista dei risultati è impostato a 10 elementi e permette di visualizzare per ogni pagina 10 delle soluzioni che soddisfano i criteri di ricerca impostati. È comunque possibile aumentare il valore dalla casella di selezione “Visualizza elementi per pagina” fino ad un massimo di 500 elementi per pagina. Selezionando i numeri corrispondenti alle varie pagine vengono visualizzate le altre soluzioni dell'elenco.

Tramite il campo *Famiglia* è possibile filtrare per categorie di prodotti.

Il campo *Ricerca Testuale* permette invece di inserire parti di testo all'interno delle soluzioni (per approfondimenti sul tipo di ricerca è possibile utilizzare il pulsante  a destra del campo *Ricerca Testuale*).

Selezionando il pulsante **Opzioni ricerca avanzata** è possibile eseguire dei filtri più complessi al fine di ottenere delle ricerche mirate.

## Lista Soluzioni

OPZIONI RICERCA AVANZATA

**Riferimenti**

Famiglia -- Seleziona -- Prodotto -- Seleziona -- Versione -- Seleziona --

Ricerca veloce argomento

Ambito -- Seleziona -- AreaFunzionale -- Seleziona -- Argomento -- Seleziona --

**Filtri selezione**

Versione di rilascio  criterio =  Id soluzione

Tipo -- Seleziona --

Stato -- Seleziona --

A cui sono interessato

Segnalate da me

Famiglia -- Seleziona --


Ricerca testuale  ?

Ricerca

I filtri di ricerca sono suddivisi in 2 sezioni:

“Riferimenti”, in cui è possibile ricercare per **Famiglia, Prodotto, Versione, Ambito, Area funzionale** ed **Argomento**.

“Filtri selezione”, in cui è possibile filtrare le soluzioni per **Id, Tipo, Stato, Versione di rilascio**, soluzioni “**A cui sono interessato**” e soluzioni “**Segnalate da me**”.

Selezionando l'icona della lente  per ogni riga di Soluzione è possibile entrare nel suo dettaglio.

Home Segnalazioni Soluzioni ?

**Anomalia n. 32381 - Omaggi con voci raggruppate**

Stato

Tipologia

Versione

**FUNZIONI**

**CONTENUTO**

Titolo

Descrizione  
In conto ristorante, inserendo un omaggio tramite promozione accumulo punti, se è attiva una opzione di raggruppamento articoli la lista degli articoli viene graficamente svuotata.

Aggiunge la soluzione tra quelle interessate al Partner

Ogni Soluzione permette la visualizzazione della tipologia della Soluzione (**Richiesta, Anomalia e Chiarimento**), lo **Stato**, la **Versione** e l'**Ambito**, il titolo e il contenuto della Soluzione.

Il pulsante in bassa a destra **Trova simili** apre una finestra ulteriore con un elenco di segnalazioni e soluzioni correlate, cioè che contengono parole utilizzate nel titolo e nel testo della Soluzione.

Il pulsante in alto a destra **Interessato** permettere di aggiungere la soluzione tra quelle interessate al Partner. Il pulsante **Interessato** non è disponibile per Chiarimenti o Anomalie/Richieste in stato Rilasciato.

La funzionalità interessamento evita di aprire una nuova segnalazione a Passepartout s.p.a con il solo scopo di richiedere o comunque sollecitare la correzione di un' anomalia o lo sviluppo di una richiesta d'implementazione già presente su Easy Pass in virtù di altre richieste di Partner. La quantità di interessati ad una Richiesta viene preso in considerazione, unitamente ad altri fattori, in fase di pianificazione delle implementazioni dei prodotti per valutarne la priorità.

