

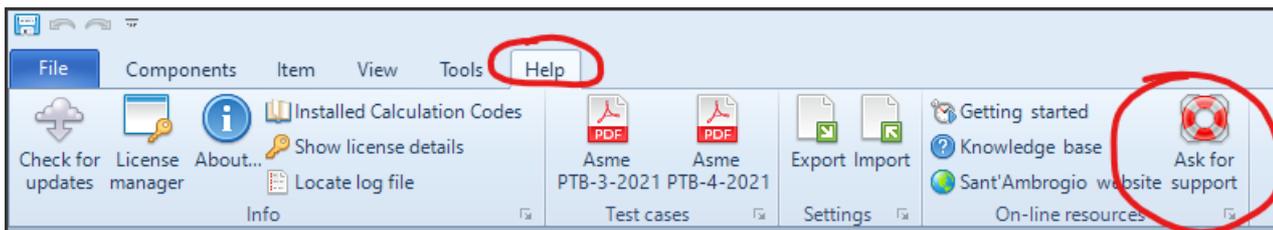
Come richiedere supporto tecnico

NextGen è dotato di una funzione integrata per l'invio di richieste di supporto tecnico. Per accedere a tale funzione è sufficiente cliccare sul pulsante "Ask for support" presente nella barra superiore del programma.

Versione online: <https://nextgen.sant-ambrogio.it/KB559855>

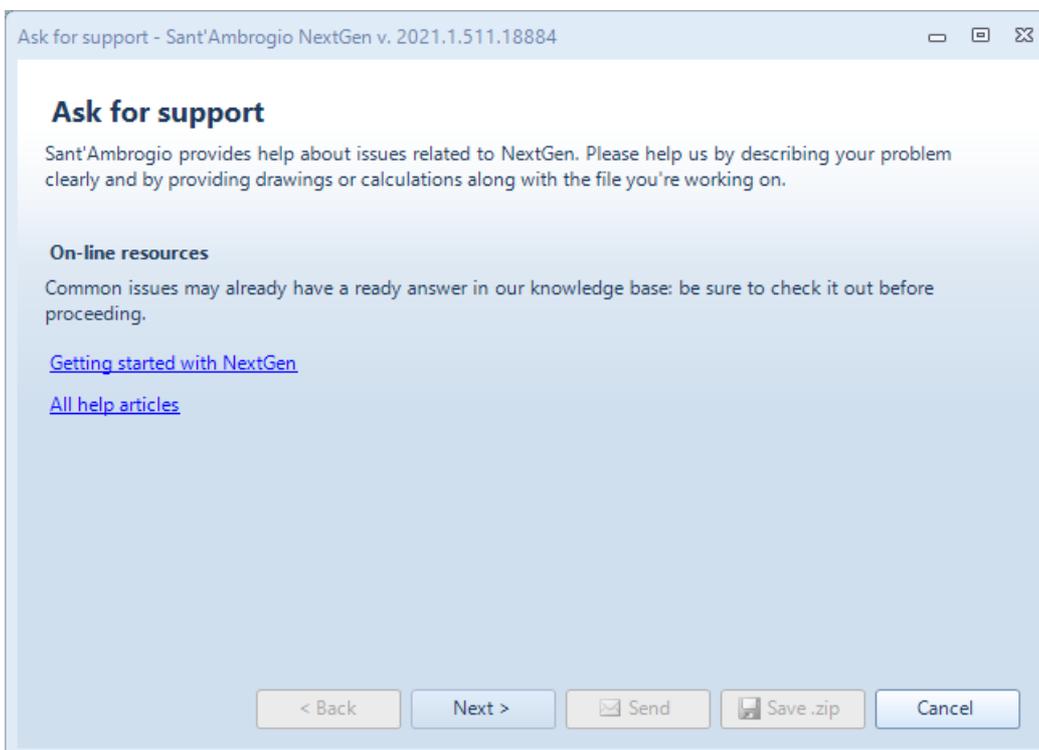
Ultimo aggiornamento: 02 ago 2020

NextGen è dotato di una funzione integrata per l'invio di richieste di supporto tecnico. Per accedere a tale funzione è sufficiente cliccare sul pulsante "Ask for support" presente nella barra superiore del programma, nella categoria "Help":

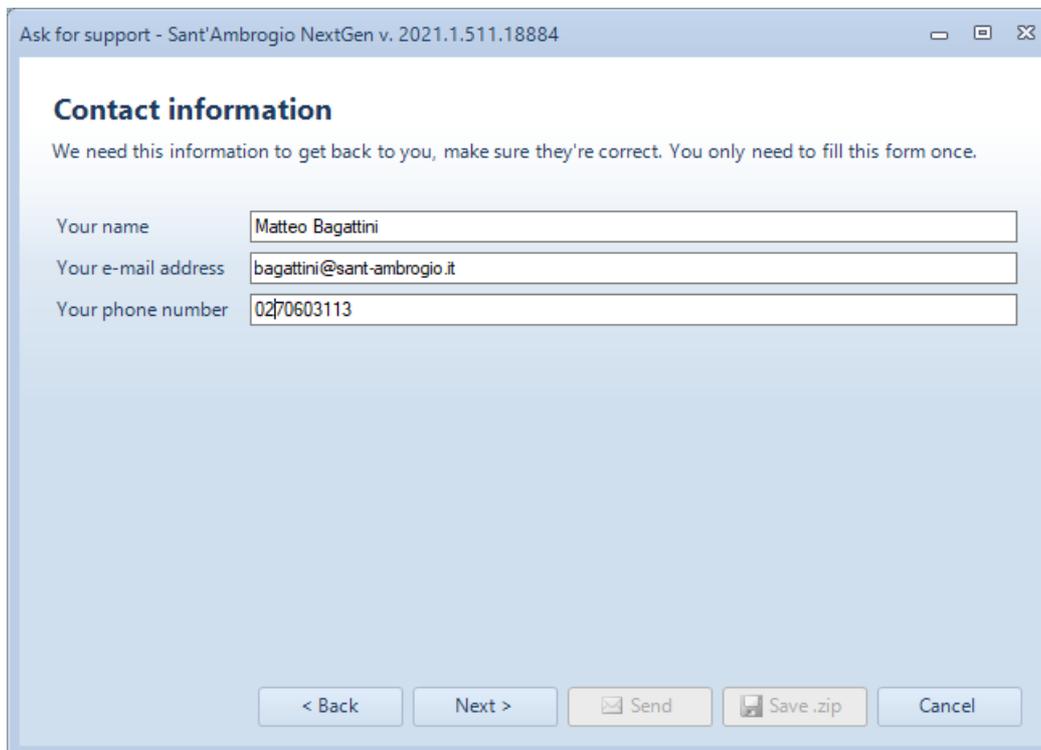


Se la tua richiesta di supporto riguarda l'impossibilità di aprire un file, tieni presente che "Ask for support" funziona anche senza un file aperto. In fondo a questo articolo trovi informazioni a riguardo.

Alla pressione del pulsante, verrà mostrata la finestra di richiesta aiuto:



Il primo passo da compiere è verificare se la risposta al proprio quesito è presente tra gli articoli di supporto presenti su questo sito. I link per accedere alla guida base di NextGen ed all'elenco degli articoli di supporto sono presenti sulla schermata. Se la risposta non viene trovata, premere *Next* per proseguire.



Ask for support - Sant'Ambrogio NextGen v. 2021.1.511.18884

Contact information

We need this information to get back to you, make sure they're correct. You only need to fill this form once.

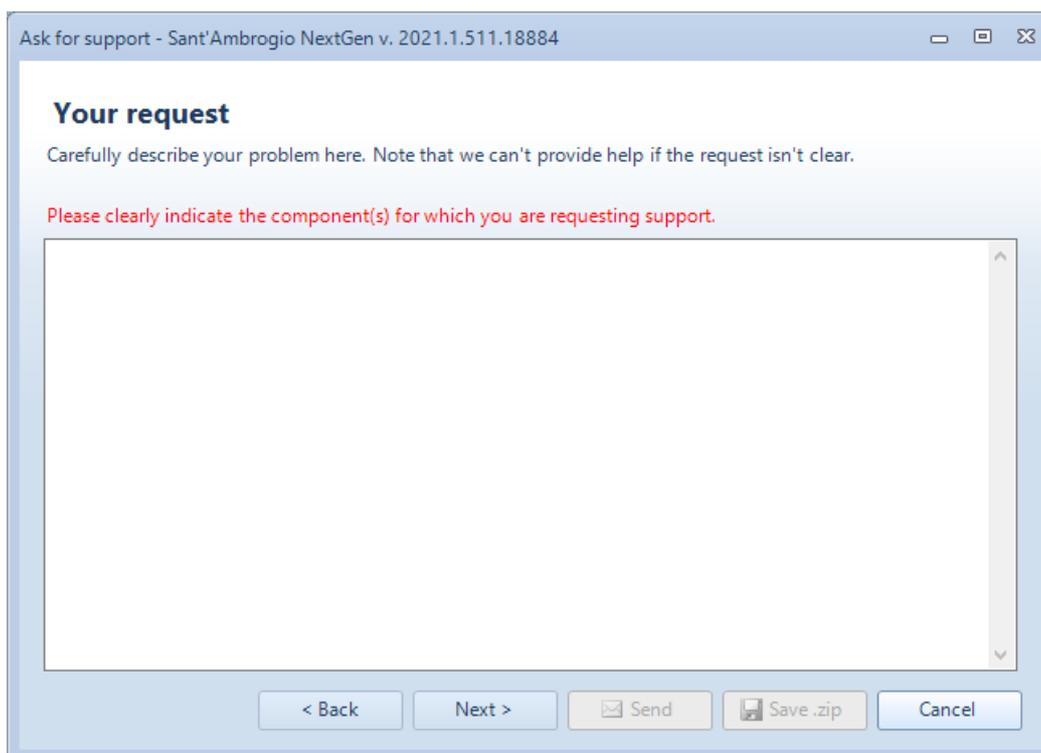
Your name: Matteo Bagattini

Your e-mail address: bagattini@sant-ambrogio.it

Your phone number: 0270603113

< Back Next > Send Save .zip Cancel

Compilare ora con le proprie informazioni di contatto. Queste informazioni vengono memorizzate, è quindi necessario compilarle solo per la prima richiesta di supporto.



Ask for support - Sant'Ambrogio NextGen v. 2021.1.511.18884

Your request

Carefully describe your problem here. Note that we can't provide help if the request isn't clear.

Please clearly indicate the component(s) for which you are requesting support.

[Empty text area for describing the problem]

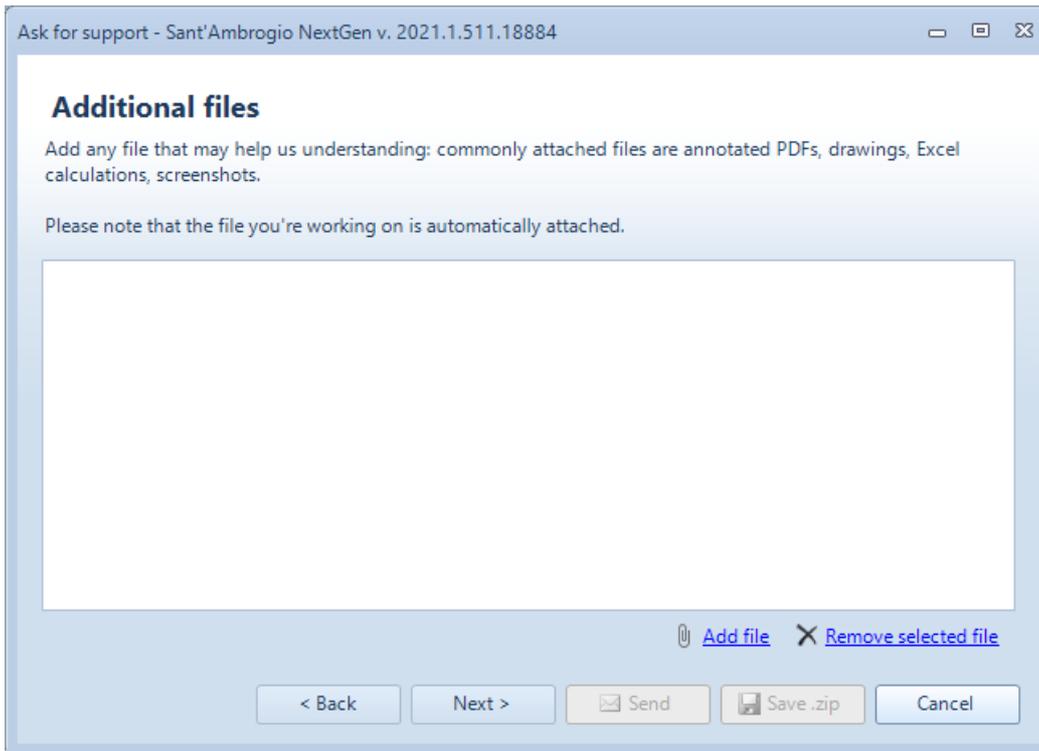
< Back Next > Send Save .zip Cancel

In questa schermata viene richiesto di descrivere il motivo della richiesta di supporto. Per ottenere una risposta rapida ed efficace è indispensabile descrivere in maniera chiara:

- qual'è il problema che si riscontra
- come riprodurre il problema
- su quale componente si riscontra il problema

Ricorda che chi analizza il ticket di assistenza non conosce la storia del tuo calcolo: deve in breve tempo capire di cosa si tratta e trovare una soluzione. Una richiesta chiara riduce drasticamente i tempi di

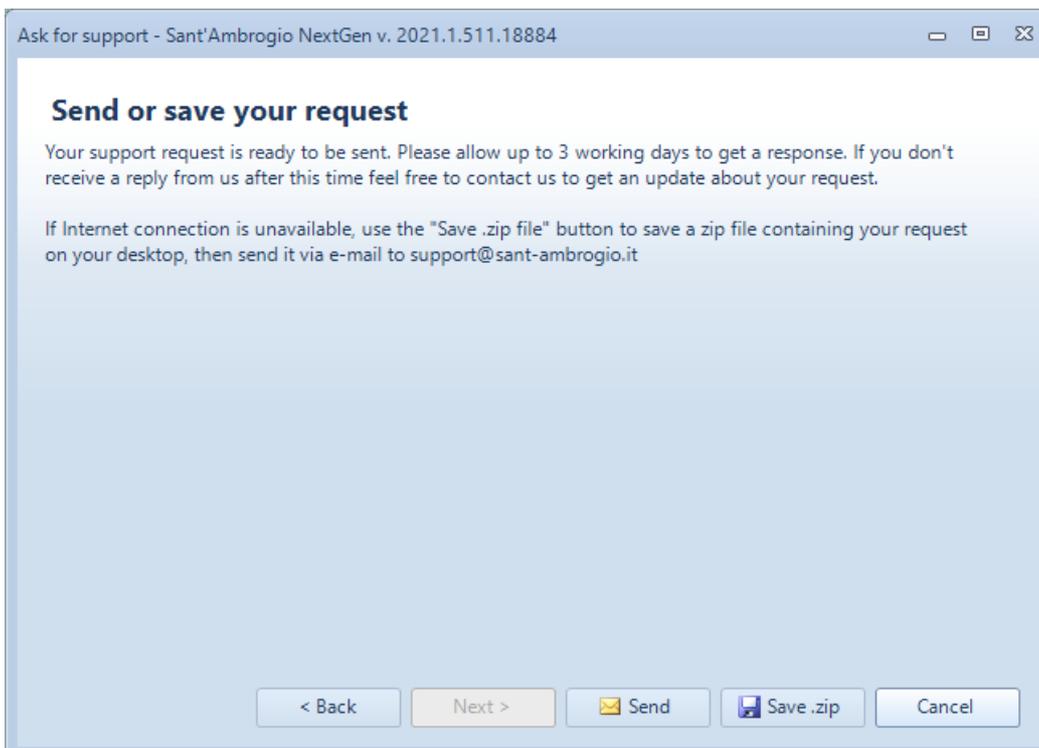
risposta, evitando ad esempio richieste di chiarimento da parte nostra.



Nella successiva schermata è possibile allegare dei file aggiuntivi.

Attenzione: come indicato, l'item NextGen su cui stai lavorando viene automaticamente allegato

È possibile allegare file PDF o Autocad di disegno, file Excel in cui si è analizzato un calcolo da portare come confronto, screenshot. In generale, tutto il materiale aggiuntivo che può aiutare ad individuare il problema è benvenuto.



L'ultimo passaggio consente l'invio della richiesta ai nostri server. In caso di mancata connessione, il programma salva un file ZIP sul desktop; è necessario inviare manualmente un'email all'indirizzo

support@sant-ambrogio.it allegando tale file per avviare l'assistenza. La stessa operazione è possibile eseguirla manualmente cliccando su *Save .zip* invece che su *Send*.

Poco dopo l'invio, riceverai all'indirizzo indicato in precedenza una conferma della ricezione da parte nostra della tua richiesta, alla quale è stato assegnato un numero di ticket. Se non ricevi questo messaggio, significa che qualcosa è andato storto e probabilmente non abbiamo ricevuto la tua richiesta. Riprova, salvando il file .zip al termine della procedura e inviandolo manualmente tramite e-mail.

Perché utilizzare “Ask for support” invece della posta elettronica o del telefono

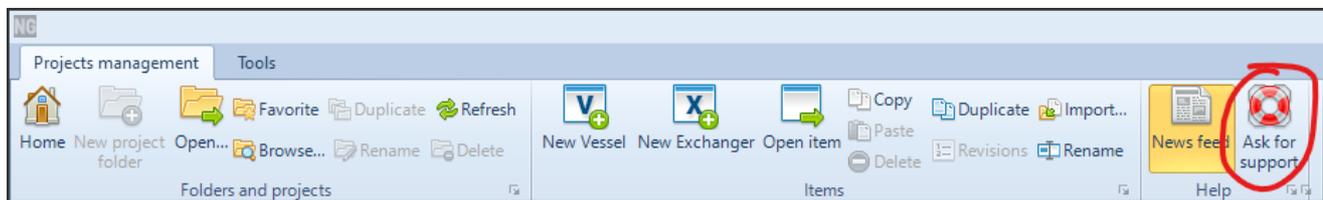
Spesso le richieste di supporto passano per altri media, ad esempio tramite posta elettronica. In questo caso l'utente è portato a inviare il file .sit dell'item come allegato in un messaggio e-mail, o, peggio, ad inviare solo delle schermate.

Questa strada, seppur percorribile, non è consigliata per i seguenti motivi:

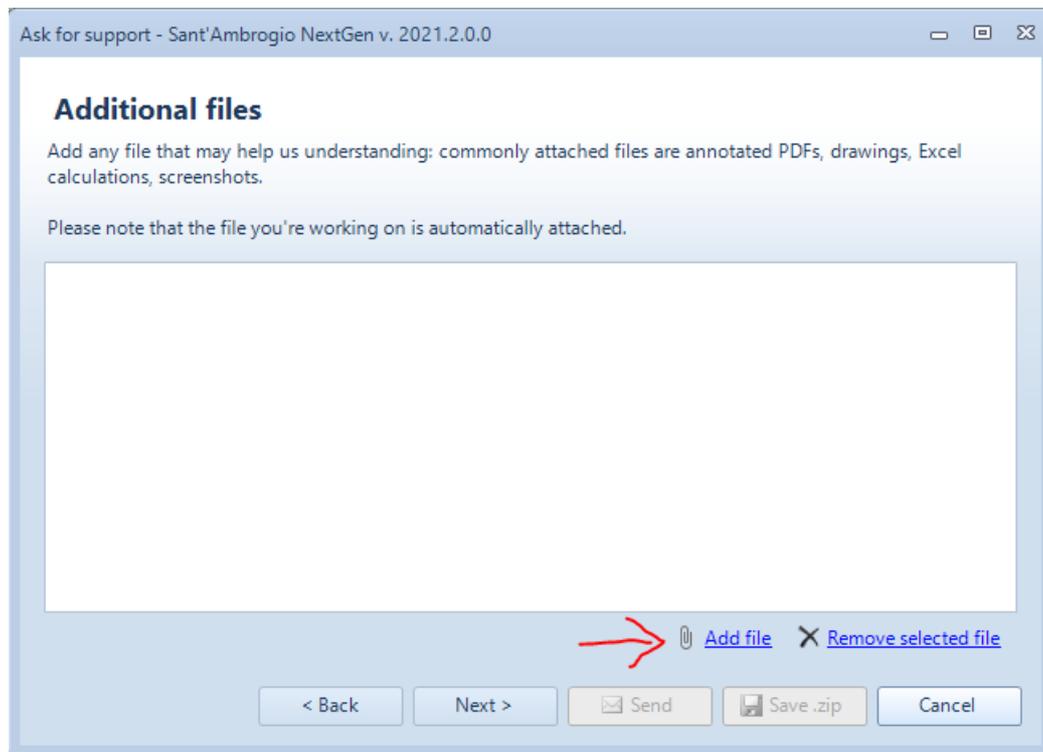
- Nel caso di messaggi privati, non si ha la certezza di inviare la richiesta alla persona più indicata per offrire assistenza; inoltre tale persona potrebbe essere non disponibile e la richiesta rimanere inevasa per lungo tempo.
- Nel caso di messaggi inviati alla casella support@sant-ambrogio.it, alla propria richiesta non viene assegnato un numero di ticket ed è più difficile seguirne l'avanzamento.
- Non vengono inviati a Sant'Ambrogio file essenziali per poter capire un problema: oltre all'item necessitiamo ad esempio del log del programma, di eventuali database custom dell'utente e di informazioni riguardo la licenza e il sistema dell'utente.
- La richiesta telefonica è comprensibilmente la più rapida e quella che offre tempi di risposta molto bassi: nonostante questo, andrebbe limitata a quei casi in cui è effettivamente possibile offrire una risposta a voce (ad esempio disponibilità di certe funzioni) e non quanto si presenta un problema. Ciò che normalmente succede in questi casi è che il servizio di assistenza richiederà comunque l'invio tramite “Ask for support”.

Non riesco ad aprire il file per il quale devo chiedere assistenza

Una volta che il programma viene avviato, la finestra "Projects browser" viene mostrata. Projects Browser consente l'accesso ad "Ask for support" prima dell'apertura di un file:



Se ricevi degli errori aprendo un file, per cortesia allegalo manualmente quando viene mostrata la seguente finestra:



Hai provato a recuperare il file da un backup automatico? [Visita questo articolo per sapere come fare](#)

Come richiedere assistenza tramite posta elettronica

Esistono dei casi in cui la richiesta deve passare necessariamente per un messaggio e-mail: ad esempio, NextGen potrebbe essere installato su un computer disconnesso da Internet, oppure il server che riceve le richieste di supporto potrebbe non essere disponibile. In questi casi la procedura è la seguente:

- Creare la richiesta tramite la funzione “Ask for support” come illustrato sopra
- Al termine, invece di cliccare sul pulsante “Send”, cliccare sul pulsante “Save .zip file”
- Verrà creato sul Desktop un file “Sant’Ambrogio Support Request.zip” contenente tutte le informazioni necessarie al servizio di assistenza
- Inviare il file presente sul desktop all’indirizzo support@sant-ambrogio.it

Se infine la richiesta non può passare tramite NextGen poiché è l'apertura stessa del programma a creare problemi, è naturalmente possibile inviare la richiesta tramite e-mail, possibilmente corredata da screenshot dell'errore, all'indirizzo support@sant-ambrogio.it