

## MANUALE DI APERTURA TICKET TRAMITE SMS

### COME SI ATTIVA?

Invia il tuo numero di cellulare scrivendo ad [attivazioni@bls.it](mailto:attivazioni@bls.it) , riceverai una email di conferma una volta registrato.

### COME SI USA?

Quando hai necessità di aprire, gestire o controllare un ticket, scrivi un sms con scritto semplicemente "BLS" al **366 586 05 80**

Entro pochi secondi riceverai, sempre via SMS, un **link** che ti porterà sulla tua pagina web di gestione ticket, con le credenziali già inserite (non servirà inserire username e password)

Cliccare al seguente link per gestire le richieste di assistenza: <https://admin.blscloud.com/mobile/lg?k=DP6AruDCaubWlqafbUdN7agX6NUfT2FNrFeADRV5R3R1npm2j>

### NUMERO PER INVIARE RICHIESTE DI ASSISTENZA

**366 586 05 80**

#### ATTENZIONE!

Bisogna **scrivere solo "BLS"**, non l'oggetto della richiesta.

Se scrivi altre parole il servizio non si attiva.

Se chiami quel numero non squilla, è un tramite tecnico per l'apertura ticket.

### Sommario

APRIRE IL TICKET	2
VERIFICARE LO STATO DEL TICKET O AGGIUNGERE INFORMAZIONI SU UN TICKET Già APERTO	9
RICEVERE AGGIORNAMENTI SULLA GESTIONE DEL TICKET	13

## APRIRE IL TICKET

Cliccando il link, si apre la pagina di gestione.

Da qui, clicca "CLICCA QUI PER APRIRE UN TICKET":

18:00    



Benvenuto

Marco Savino

Grazie per aver contattato il  
Customer Service di BLS

**Clicca qui per aprire un  
ticket**

**Clicca qui per  
visualizzare i tuoi ticket  
e inviare messaggi  
aggiuntivi**

**Clicca qui per  
visualizzare i tuoi ticket  
in attesa di chiusura**

Ti verrà richiesto il tipo di ticket:



18:02 [notification icons] [status icons]

 **B.L.S. Consulting s.r.l.**

Clicca il tipo di segnalazione che vuoi inviarci

**Ticket tecnico**

**Ticket amministrativo**

**Ticket commerciale**

**Menu precedente** **Home**

Selezionando "Ticket tecnico", ti verrà chiesto per quale servizio che ti forniamo vuoi aprire il ticket:

09:48 



Seleziona il servizio per  
cui aprire un ticket  
assistenza tecnica

**WCREM-BUSS-CVOI -  
Linea Voip con Gateway  
analogico - Business**

**BACKUP2 - Servizio  
Backup 2Tb**

**Menu  
precedente**

**Home**

Selezionato il servizio, ti verrà chiesto il tipo di problema per cui stai aprendo una richiesta:



09:48

min.blscloud.com

Hai scelto Servizio Backup 2Tb  
Indicaci il tipo di richiesta

**Malfunzionamento Backup Cloud**

**Richiesta informazioni tecniche Backup Cloud**

**Restore**

**Altra richiesta di**



Ti verrà richiesto di descrivere il problema testualmente, seguendo le eventuali istruzioni indicate nel riquadro centrale:

09:49



**B.L.S. Consulting s.r.l.**

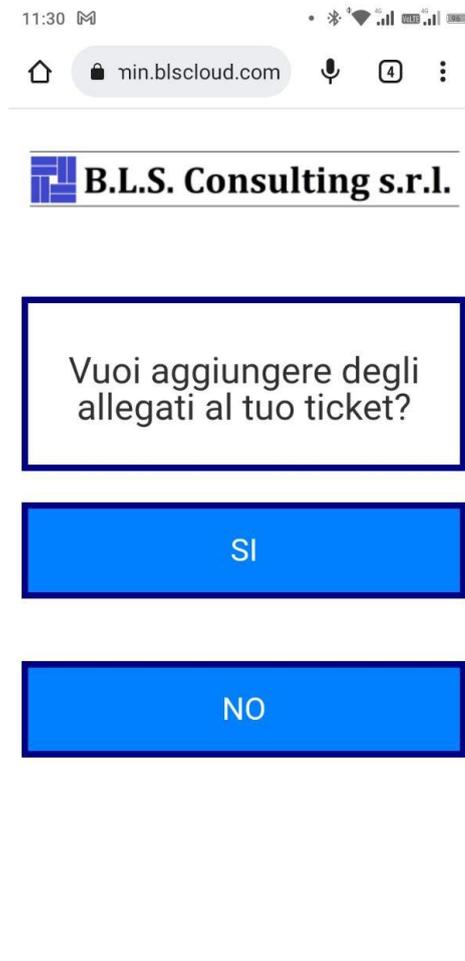
Hai scelto  
Malfunzionamento  
Backup Cloud  
Indicaci i dettagli

Se possibile ritentare il  
backup (retry).  
Descrivere il messaggio  
di errore dettagliato.

Testo da inserire (obbligatorio  
inserire almeno 20 caratteri)

Apri ticket

Ti verrà proposto di inserire degli allegati, che potranno essere screenshot o foto del problema:



Al termine della procedura verrai informato del numero di ticket aperto:



## VERIFICARE LO STATO DEL TICKET O AGGIUNGERE INFORMAZIONI SU UN TICKET GIÀ APERTO

Dopo aver inviato l'SMS e cliccato sul link, dalla home page cliccare "Clicca qui per visualizzare i tuoi ticket"

18:00    



Benvenuto

Marco Savino

Grazie per aver contattato il  
Customer Service di BLS

**Clicca qui per aprire un  
ticket**

**Clicca qui per  
visualizzare i tuoi ticket  
e inviare messaggi  
aggiuntivi**

**Clicca qui per  
visualizzare i tuoi ticket  
in attesa di chiusura**

Ti verrà chiesto di selezionare il ticket sul quale aggiungere informazioni:

11:43      

 [min.blsccloud.com](https://min.blsccloud.com)   

---

 **B.L.S. Consulting s.r.l.**

---

Clicca il ticket che vuoi visualizzare

**120675**  
assistenza tecnica-  
Malfunzionamento  
Backup Cloud  
08-08-2022 00:00

**Menu precedente** **Home**

---

Cliccando sul ticket, apparirà un riassunto di quanto inserito all'apertura del ticket, e i messaggi inviati da te e dall'assistenza BLS sullo stesso ticket:

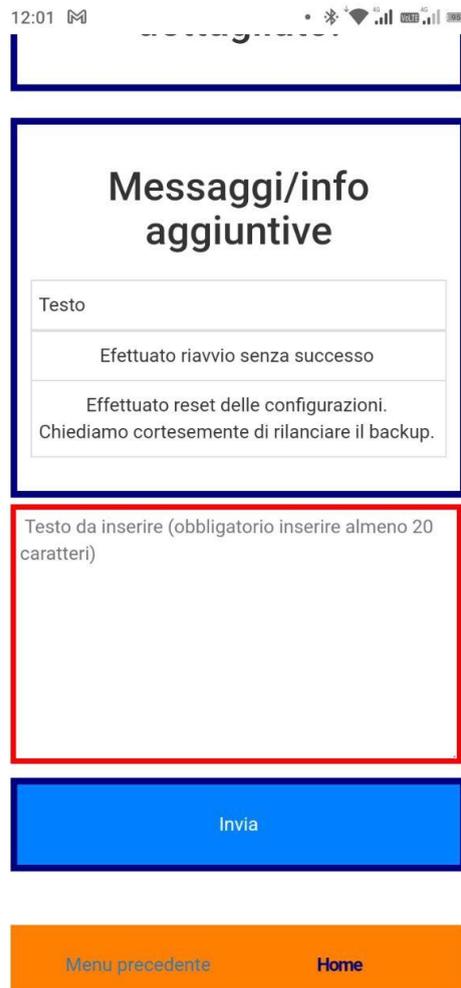
11:44      

  min.blscloud.com   

**Richiesta inserita da:**  
**Marco Savino**  
**mobile:3388987737**  
**email :**  
**marketing@bls.it**  
**Numero richiesta: 220**

**richiesta : assistenza**  
**tecnica -**  
**Malfunzionamento**  
**Backup Cloud**  
**Servizio : Servizio**  
**Backup 2Tb**  
**Note : Prova prova**  
**Istruzioni : Se**  
**possibile ritentare il**  
**backup (retry).**  
**Descrivere il**  
**messaggio di errore**  
**dettagliato.**

Scorrendo in basso, si arriva all'apposito riquadro dove inserire il messaggio aggiuntivo:



12:01

## Messaggi/info aggiuntive

Testo

Efettuato riavvio senza successo

Efettuato reset delle configurazioni.  
Chiediamo cortesemente di rilanciare il backup.

Testo da inserire (obbligatorio inserire almeno 20 caratteri)

Invia

Menu precedente Home

## RICEVERE AGGIORNAMENTI SULLA GESTIONE DEL TICKET

Quando l'Assistenza Tecnica BLS aggiorna il ticket, riceverete un SMS con un link per accedere direttamente al ticket e visualizzare l'aggiornamento.

Potrete anche rispondere immediatamente:



Ticket aggiornato, clicca sul link seguente per vedere lo stato : <https://admin.blscloud.com/mobile/lg1?k1=D5E0129B77C78762B73CE228CCCA3209BD4B40015BBA79E806405946040296F1&op=m>

Ora • [vodafone IT](#)