

### Ci sono 3 modi per aprire un ticket d'assistenza:

1. Registrandosi (da fare solo la prima volta) nel portale [assistenza.alctech.it](https://assistenza.alctech.it):
  - Cliccare su "Registrati con noi"
  - Inserire nome e cognome dell'utente
  - Inserire un indirizzo e-mail valido
  - Fleggare la casella che dichiara "Non sono un robot"
  - Cliccare il tasto "Registrati"
  - Vi arriverà un e-mail
  - Cliccate sul link in allegato all'e-mail per confermare l'iscrizione dalla volta successiva sarà sufficiente:
  - Digitare sulla barra del browser la seguente stringa: [assistenza.alctech.it](https://assistenza.alctech.it),
  - cliccare la voce "TICKET"
  - selezionare "+ Nuovo Ticket Di Supporto"
  - compilare i campi: Cliente – Oggetto – Tipo di problema – Priorità – Tipo di Hardware – Descrizione Problema, se necessario allegare un file (schermata PC o foto di apparecchiature guaste o altro) poi premere "INVIO" darete così origine all'apertura di un ticket.
  - All'interno di questo portale potete seguire lo status del ticket e tutti i ticket precedenti.
2. Inviando un e-mail a: [support@alctech.it](mailto:support@alctech.it) scrivete nell' oggetto il problema in maniera sintetica e il nome della vostra azienda ESEMPIO:  
MARIO S.P.A. non si accende il pc  
Nel corpo dell'e-mail specificare in maniera dettagliata il problema e il grado di urgenza (BASSA, MEDIA o ALTA)  
ESEMPIO:  
dopo aver avviato il pc più volte, staccato e riattaccato la presa di corrente il pc non dà segni di vita, grado d'urgenza BASSA.
3. Telefonando al [0432.1637001](tel:0432.1637001) dichiarando il nome dell'azienda, spiegando il problema dettagliando il più possibile e specificando il grado di urgenza dell'intervento, ci penseranno loro ad aprire il ticket per conto vostro.

### Per usufruire dell'assistenza da remoto:

- Andare sul sito [www.alctech.it](https://www.alctech.it)
- Cliccare su "SERVIZI" → "ASSISTENZA" → "TELEASSISTENZA"
- Sulla schermata successiva cliccare sull'icona del sistema operativo che utilizzate
- Si aprirà una finestra, scegliete il collegamento corretto, e salvate il file LiveLet sul desktop →
- Quando vi contatterà il tecnico per l'assistenza da remoto cliccate 2 volte sull'icona
- Si aprirà una finestra, cliccate SI
- Inserite il codice che il tecnico vi fornirà e cliccate connessi



**CONSIGLIAMO DI STAMPARE E TENERE A PORTATA DI MANO QUESTA  
PROCEDURA PER VELOCIZZARE IL PROCESSO DI RISOLUZIONE DEI PROBLEMI**