Mark, il bot per l'helpdesk di Regione Marche

Linee Guida per la configurazione del proprio dispositivo e del primo utilizzo

Mark è un bot pensato e progettato per aiutarti nei piccoli problemi quotidiani che potresti incontrare quando utilizzi Paleo o OpenAct. Ci sono dei menù che ti aiuteranno a capire quali argomenti è in grado di gestire. Contiene una sezione Guide che ti riporta alle video guide presenti anche su Point. Mark è in grado di effettuare anche il download dei documenti o delle guide che possono essere necessarie per agevolarti nel lavoro e, se l'argomento è vasto oppure c'è la necessità di un intervento umano, ti guiderà nell'apertura di una segnalazione, assegnandoti un numero di ticket e generando per te una mail che sarà inoltrata al servizio corretto per la tua problematica.

Download e avvio di Telegram con Android/IOs

Valido se non hai Telegram già installato

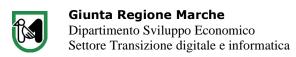
Per scaricare Telegram su un dispositivo Android/IOs:

- 1. vai su Play Store(per Android) o App Store(per IOs)
- 2. nella barra della ricerca scrivi Telegram
- 3. clicca su Installa(Android)/Ottieni(IOs)

Una volta scaricato ed installato sarà possibile avviare Telegram. All'inizio c'è un breve processo di registrazione tramite il tuo numero di cellulare: non preoccuparti ti servirà ad assegnarti un account riservato e ti permetterà di recuperare le conversazioni in caso dovessi cambiare dispositivo.

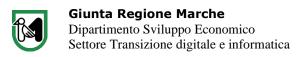
Ricerca del Bot e primo avvio

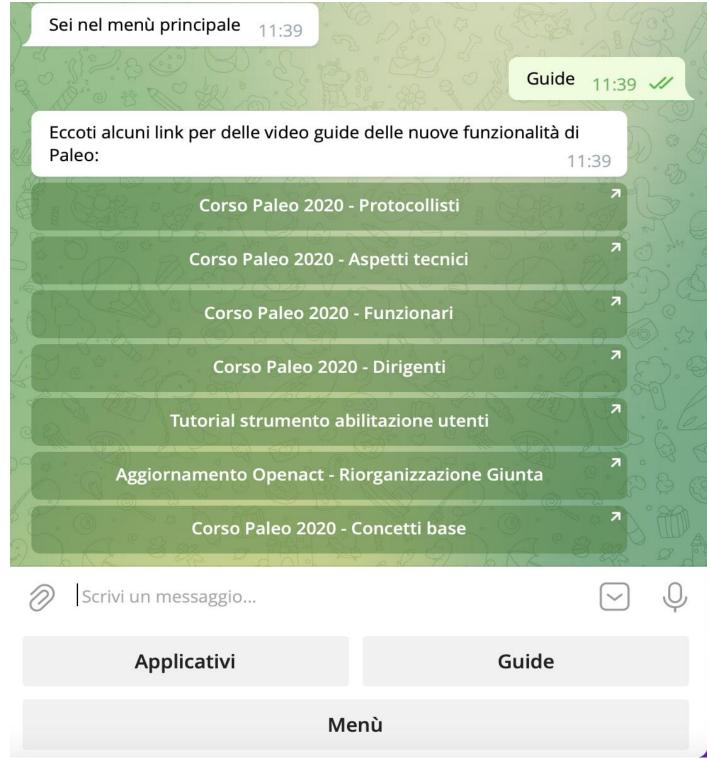
Una volta scaricato ed avviato Telegram, tocca la lente di ingrandimento (per la ricerca) e nella barra della ricerca scriviamo "Regione Marche BOT". Tra i risultati troverai il bot. Toccandolo si aprirà la pagina della chat e, in basso, troverai un pulsantino con la scritta "Avvia". Cliccalo. Mark comincerà a scriverti e ti farà apparire il menù con la quale possiamo interagire.





Toccando "Guide" entrerai nel menù successivo





Il menù guide contiene i link delle video guide presenti anche su point. Ogni riga è un collegamento. Basterà toccarlo per essere reindirizzati al video scelto sulla piattaforma YouTube. Ti chiederà se vuoi aprire il collegamento: toccando su "SI" si aprirà YouTube e potrai vedere il video.



Se clicchi su "Applicativi" ti apparirà il seguente menù:



Questo è il menù degli applicativi



Cliccando su "Paleo" ti apparirà questo menù:



Il menù di Paleo



Cliccando su "Openact" invece il menù sarà il seguente:

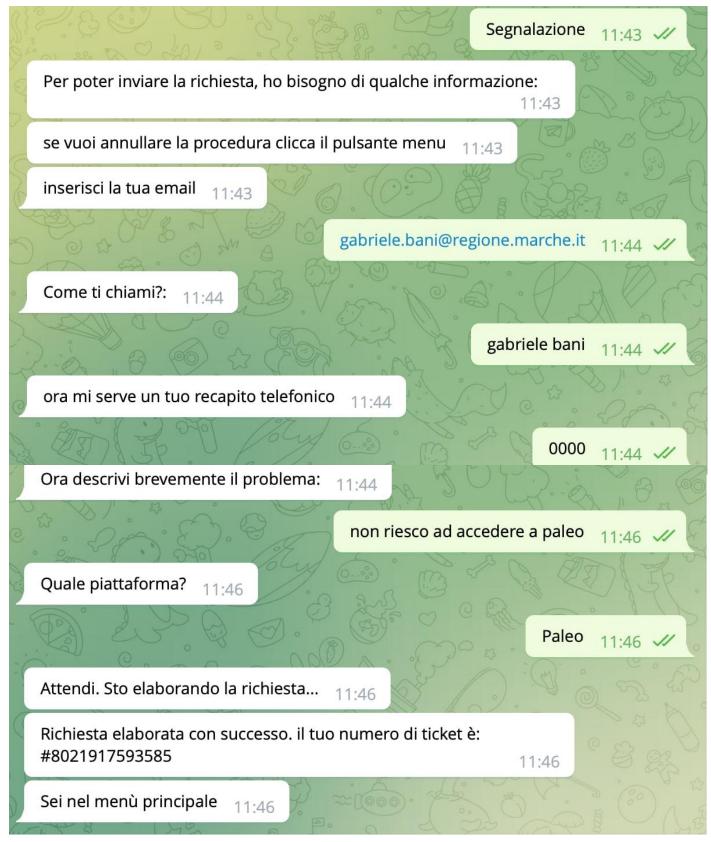


Il menù di OpenAct



La funzione Segnalazione

In ogni menù è presente il tasto "Segnalazione". Serve ad avviare una segnalazione arriverà direttamente al servizio preposto. Per poter completare correttamente il processo bisognerà inserire alcuni dati.



Completato l'inserimento dei dati elaborerà la richiesta e genererà una mail con un numero di ticket identificativo.



Richiesta di supporto Paleo numero ticket: #8021917593585



♠ Rispondi a tutti | ∨

richiesta supporto da: gabriele bani

Contatto: 0000

Email: gabriele.bani@regione.marche.it Descrizione: non riesco ad accedere a paleo

Email Generata Automaticamente dal bot Telegram della Regione Marche Non rispondere a questa email. Sarete ricontattati il più presto possibile.

Per completezza Mark ti manderà una copia della segnalazione inviata all'helpdesk e scriverà in chat il numero di ticket a te assegnato.