



## **SUPPORT SYSTEM**

[WWW.RFEBROADCAST.COM/SUPPORT](http://WWW.RFEBROADCAST.COM/SUPPORT)

# Introduction & general information system

Il nuovo Sistema di Support per i clienti è raggiungibile online al seguente link:

**[www.rfebroadcast.com/support](http://www.rfebroadcast.com/support)**

Il Sistema di support può essere utilizzato dai clienti per segnalare eventuali errori, problemi o anomalie riscontrate sui nostri prodotti. Il sistema può essere utilizzato anche senza registrarsi, sarà obbligatorio comunque fornire alcuni dati tipo email e nome della società.

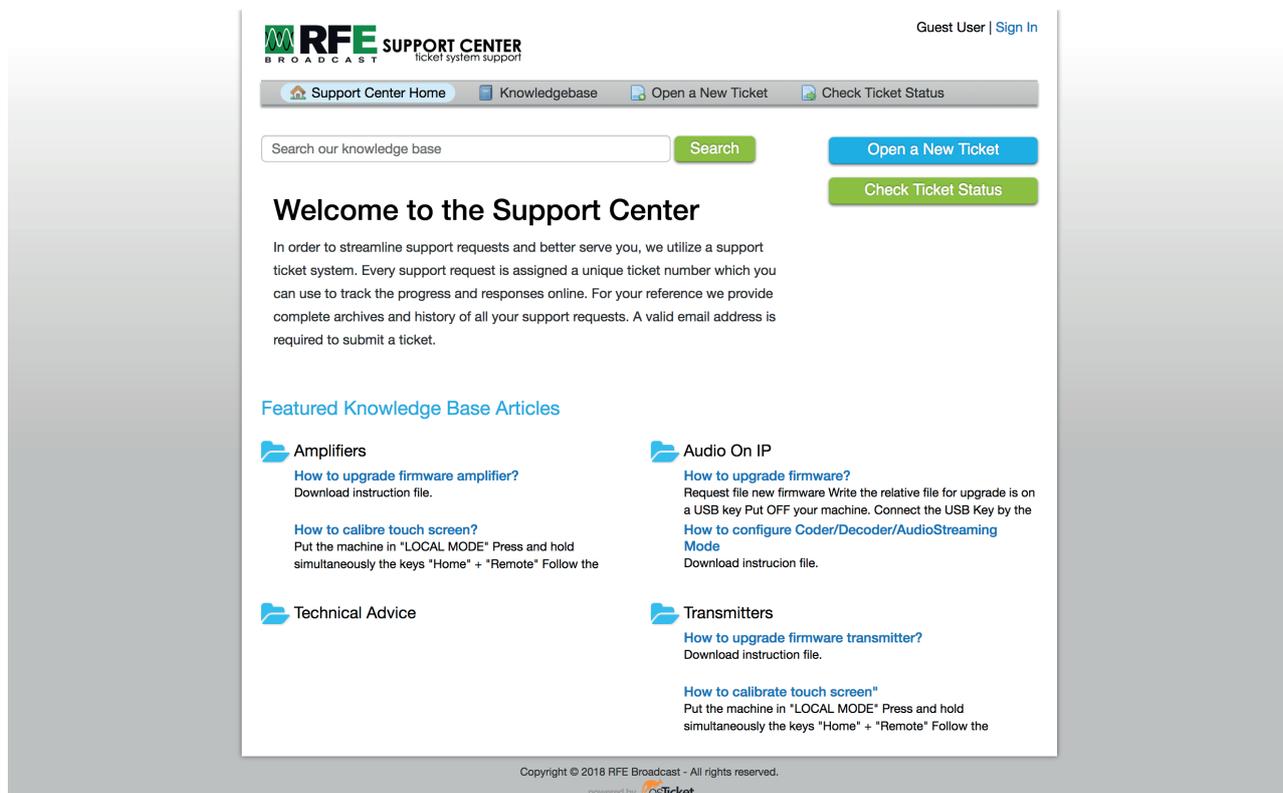


Fig. 1 - Home page Support System

Basterà cliccare sulla voce della barra Open a new Ticket per accedere alla form di invio di un nuovo ticket.

Nella pagina in fig. 2 con l'asterisco sono segnati i campi obbligatori email e full name , e poi selezionare la tipologia di ticket da inoltrare selezionabile dal menu a tendina "Select a Help Topic" tra:

- Feedback
- General Inquiry
- Report a Problem
- RMA

per segnalare un problema tecnico selezionare la voce "Report a Problem"

**RFE SUPPORT CENTER**  
 BROADCAST ticket system support

Guest User | [Sign In](#)

[Support Center Home](#) | [Knowledgebase](#) | [Open a New Ticket](#) | [Check Ticket Status](#)

### Open a New Ticket

Please fill in the form below to open a new ticket.

---

**Contact Information**

**Email Address \***

**Full Name \***

Phone Number  Ext:

---

**Help Topic**

— Select a Help Topic —

---

Copyright © 2018 RFE Broadcast - All rights reserved.  
 powered by OSticket

Fig. 2 - Open a new ticket  
 Selezionata la tipologia di topic bisognerà compilare il relativo form di dettaglio.

In fig. 3 possiamo vedere il form per un Topic del tipo "Report a problem", dove sarà obbligatorio fornire alcuni dati tipo il numero di serie e la versione del Firmware. Sarà possibile anche allegare file tipo immagini o file di testo necessari al support tecnico per trovare velocemente una soluzione al problema segnalato.

**RFE SUPPORT CENTER**  
 BROADCAST ticket system support

Guest User | [Sign In](#)

[Support Center Home](#) | [Knowledgebase](#) | [Open a New Ticket](#) | [Check Ticket Status](#)

### Open a New Ticket

Please fill in the form below to open a new ticket.

---

**Contact Information**

**Email Address \***  
 support@rfebroadcast.com

**Full Name \***  
 Supporto

Phone Number  Ext:

---

**Help Topic**

Report a Problem

---

**Ticket Details**  
 Please Describe Your Issue

**Firmware Version \***

**Serial Number \***  
 Insert serial number

**Issue Summary \***



---

Copyright © 2018 RFE Broadcast - All rights reserved.  
 powered by OSticket

Fig. 3 - Insert a new ticket details

Il cliente dopo aver inoltrato il ticket cliccando sul pulsante in basso "Create Ticket" riceverà una mail con il numero assegnato al ticket e con i riferimenti per poter seguire l'andamento del ticket.

Per gli utenti non registrati sarà possibile visionare lo stato del ticket cliccando sul comando nel menu in alto "Check Ticket Status" e inserire email e numero di ticket (ricevuto per email al momento dell'inoltro dello stesso) come si può vedere in Fig. 4.

**RFE SUPPORT CENTER**  
BROADCAST ticket system support

Guest User | [Sign In](#)

[Support Center Home](#) [Knowledgebase](#) [Open a New Ticket](#) [Check Ticket Status](#)

### Check Ticket Status

Please provide your email address and a ticket number. An access link will be emailed to you.

Email Address:

Ticket Number:

Have an account with us? [Sign In](#) or [register for an account](#) to access all your tickets.

If this is your first time contacting us or you've lost the ticket number, please [open a new ticket](#)

Fig. 4 - Check Ticket Status

Il client riceverà a conclusione dell'iter di assistenza un messaggio che il supporto è stato eseguito secondo i nostri standard interni e sarà chiuso, il client dovrà inviare una risposta positiva o un feedback attraverso il sistema dichiarando il livello di soddisfazione compilando un campo di testo libero in modo che possa esprimere un commento per il servizio di supporto.