

Manuale “Cosmo”

Assistenza tecnica Aventa SL


Rev.01 del 09.05.2023

Accesso a Cosmo (LOGIN)

Per accedere alla piattaforma “Cosmo”, basta andare sul sito : www.aventa-mob.com **Area riservata - Assistenza tecnica Cosmo** e cliccarci



A questo punto si apre una schermata come mostrato sotto:



The image shows the COSMO - Login page. It features a rocket icon on the left and the title "COSMO - Login" on the right. Below the title are three input fields with arrows pointing to the right, each followed by a numbered instruction:

- Codice Azienda → 1. Inserire il codice azienda rilasciato da Aventa SI
- Email/Username → 2. Inserire lo username rilasciato da Aventa SI
- Password → 3. Inserire la password rilasciata da Aventa SI

Below the input fields are two checkboxes: "RICORDAMI" and "PASSWORD DIMENTICATA?". At the bottom is a blue "Accedi" button with an upward arrow pointing to it, and the instruction "4. Cliccare su "Accedi"".

Eeguire i passaggi da 1 a 4 come mostrato sopra.

Ora sei all'interno di Cosmo Assistenza.

Benvenuto.

Modifica password ed e-mail

La prima operazione fattibile tramite la piattaforma è sicuramente quella di modificare la propria password (rispetto a quella preassegnata da Aventa SL) e l'indirizzo mail alla quale si vuole ricevere le notifiche.

Per fare questo una volta aperta la piattaforma, vedrò il mio nome in alto a destra in verde. Se clicco sulla freccia eseguo il logout (vedi ultimo capitolo del manuale), se invece clicco sul nome, si apre il mio profilo nel quale trovo alcuni campi tra non modificabili e modificabili, come da schermata sotto:



COSMO v2.0 Richieste ▾ Calendario FAQ Ricerca Amministrazione ▾ mio nome ↕

09/05/2023 - 16:21:32 ↕ clicco per uscire

Dati personali

Username ↕ assegnato non modificabile

Password ↕ modificabile

Nome e Cognome ↕ assegnato non modificabile

Email ↕ modificabile

Ricevi email sullo stato della Richiesta? ↕ modificabile

Lingua preferita it ▾ ↕ Lasciare in italiano

Aggiorna ↕ alla fine clicco qui per aggiornare

Una volta apportate le modifiche, devo ricordarmi di cliccare su "Aggiorna" per renderle operative.

Pannello riassuntivo

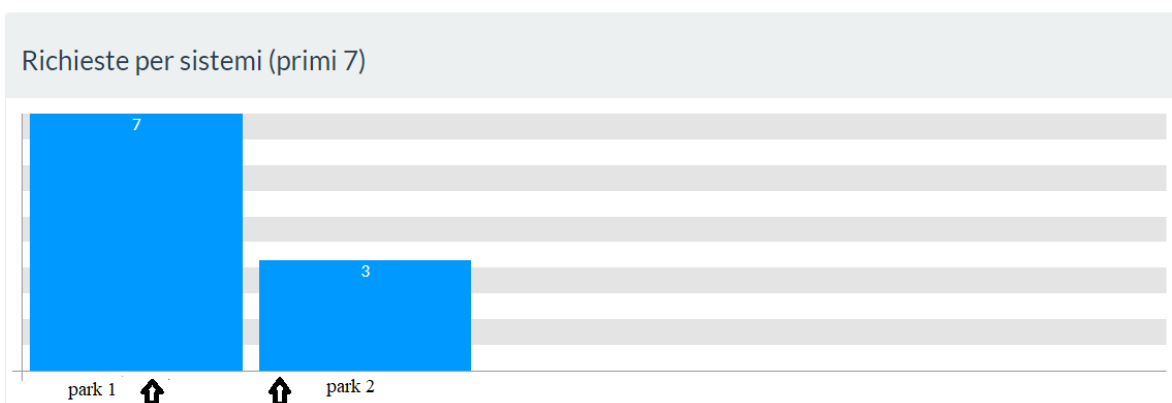
Appena eseguito l'accesso si aprirà una schermata come mostrato sotto. Questo è il pannello riassuntivo iniziale che si aggiornerà in automatico. A prima vista potrete vedere tutte le richieste della vostra rete, divise per tutti i Vs. impianti di parcheggio aperti

Pannello riassuntivo

13/04/2023 - 19:36:34

Richieste totali: 10 Richieste aperte: 0 Richieste chiuse: 10

↑ ↑ ↑
qui vedrete subito le richieste : totali, aperte, chiuse



↑ ↑
qui troverete i nomi del o dei vostri parcheggi ed il numero delle richieste avanzate

I Campi funzionali attivi

Nel rigo nero in alto, trovate tre campi funzionali selezionabili:

1. Richieste
2. FAQ
3. Ricerca

Punto 1: Richieste


Ora vedremo come vedere e/o aprire una richiesta di assistenza

Cliccando sulla parola " Richieste" nel rigo nero in alto, si apre un menù a tendina con le seguenti scelte:









- Aggiungi richiesta ([servirà per aprire una nuova richiesta](#))
- Vedi tutte ([vedo tutte le richieste di assistenza](#))
- Vedi aperte ([vedo solo le richieste ancora non risolte e/o non concluse](#))
- Vedi chiuse ([vedo solo le richieste risolte e concluse](#))

Vediamo come si apre una richiesta di assistenza.

Aggiungi richiesta come


 qui comparirà il vostro nome


14/04/2023 - 18:00:31

Parcheggio	<input type="text"/>	 qui potrete scegliere uno dei vostri parcheggi aperti
Sistema	Colonna Ricarica Circontrol ▾	 qui selezionerete il tipo di sistema
Sotto Sistema	Barriera ingresso ▾	 qui selezionerete i device
Esazione possibile	<input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> Si	 qui indicherete se il sistema eroga comunque i ticket o no
Priorità	Bassa ▾	 qui la priorità da assegnare al problema
Guasto Rilevato	altro ▾	 qui potrete scegliere su un elenco di guasti
Componente	Barriera ▾	 qui potrete selezionare il componente
Fermo impianto	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Si	 qui potrete dirci se l'impianto è totalmente fermo
Problema	<input type="text"/>	
Dettagli	<input type="text"/>	

Carica un file:

Nessun file selezionato


 qui potrete caricare dei file utili, tipo: foto, screen shot schermate..etc..

 una volta riempiti tutti i campi, da qui inviate la richiesta

Clicca su “[Aggiungi richiesta](#)”, si apre una schermata come mostrato sotto

Una volta cliccato su “[Aggiungi](#)”, la piattaforma mostrerà questi messaggi:

Richiesta creata con successo. 

Emails inviate con successo. 

Parcheggio	<input type="text"/>
Sistema	Colonna Ricarica Circontrol ▾
Sotto Sistema	Barriera ingresso ▾
Esazione possibile	<input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> Si
Priorità	Bassa ▾
Guasto Rilevato	altro ▾
Componente	Barriera ▾
Fermo impianto	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Si
Problema	<input type="text"/>
Dettagli	<input type="text"/>

Carica un file:



Nessun file selezionato

I due messaggi in verde indicano che la richiesta è stata generata con successo (ora la vedresti già tra l’elenco delle tue richieste) e che la mail è stata inviata con successo all’assistenza Aventa.

Difatti, se ora vado su “vedi tutte”, vedrei la richiesta inviata, come mostrato sotto

Tutte le richieste [12]

14/04/2023 - 18:19:33

Opzioni	Inserito da	Inserito il	Parcheggio	Azienda	Stato	Priorità	F.Imp.	Note
 	mio nome	2023-04-14 18:16:00 (3 minuti fa)	park 1	la mia azienda	ASSEGNATO	Media	NO	0



significa che la mail è stata inviata all'assistenza che la prenderà in carico prima possibile

Una o tutte le richieste, sia aperte che chiuse, possono essere esportate tramite file excel



[Esporta in CSV](#)


Per esportare le richieste, basta cliccare su “[Esporta in CSV](#)”

Una volta aperta ed inviata la richiesta, la stessa si potrebbe anche sollecitare.

Per sollecitare una richiesta, basta selezionare la richiesta, andare sul quadratino verde con la penna, sotto ad “opzioni”, cliccarci sopra, come mostrato sotto:

Tutte le richieste [12]

14/04/2023 - 18:19:33

Opzioni	Inserito da	Inserito il	Parcheggio	Azienda	Stato	Priorità	F.Imp.	Note
 	mio nome	2023-04-14 18:16:00 (3 minuti fa)	park 1	la mia azienda	ASSEGNATO	Media	NO	0



cliccare qui per modificare la richiesta

Si aprirà la schermata di richiesta come mostrato sotto:


Richiesta num. 2023-PZI3W9XV-FM80W29A • Num. note: 0

14/04/2023 - 18:27:48

Parcheggio	park 1
Data inserimento	2023-04-14 18:16:00 (mio nome)
Data Intervento	
Data Sollecito	✓ SOLLECITA INTERVENTO ← clicca qui per sollecitare una richiesta
Priorità	Media
Stato	ASSEGNATO
Azienda	
Sistema	Colonna Ricarica Circontrol
Sotto Sistema	Barriera ingresso
Guasto Rilevato	altro
Problema	
Dettagli	
Soluzione	

Basterà cliccare su “Sollecita Intervento” come mostrato sopra.

A questo punto, se torno su Vedi tutte, vedrò che la mia richiesta da “Assegnato” sarà passata a “Sollecitato”, come sotto

 Tutte le richieste [12]

14/04/2023 - 18:36:38

Opzioni	Inserito da	Inserito il	Parcheggio	Azienda	Stato	Priorità	F.Imp.	Note
 		2023-04-14 18:16:00 (16 minuti fa)			SOLLECITATO	Media	NO	0

Ora, l’assistenza tecnica Aventa, vedrà che la richiesta è stata Sollecitata.

Gli inquadramenti funzionali sono:

1. Guest
2. Supervisore
3. Tecnico
4. Operatore

Il “Guest” potrà solo visionare le richieste, le FAQ ed eseguire la ricerca, ma NON potrà inserire o modificare richieste.

Il **Supervisore** potrà invece, inserire, modificare e vedere le richieste, vedere le FAQ, sollecitare le richieste ed inserire lo stato “In lavorazione”. (Ad esempio, su una richiesta inserita da un suo operatore, se viene a conoscenza che l’assistenza tecnica Aventa sta operando su quella richiesta, il Supervisore potrà cambiarne lo stato da Assegnato a “In lavorazione”.)

Il **Tecnico** avrà le stesse funzioni del supervisore

L'**Operatore** potrà fare come il supervisore, ma non potrà mettere una richiesta in lavorazione.

Le richieste potranno essere messe "in lavorazione" anche dal tecnico dell'Assistenza Aventa.

SOLO il tecnico dell'assistenza tecnica Aventa potrà chiudere le richieste e darle come collaudate

Quando una richiesta viene messa in lavorazione, sul cruscotto cliente cambierà la scritta da "Assegnato" o "Sollecitato" a "In lavorazione", come mostrato sotto

Tutte le richieste [12]



15/04/2023 - 17:48:15

Opzioni	Inserito da	Inserito il	Parcheggio	Azienda	Stato	Priorità	F.Imp.	Note
 	mio nome	2023-04-14 18:16:00 (24 ore fa)	park 1	mia azienda	IN LAVORAZIONE	Media	NO	0

Poi, quando il tecnico Aventa avrà concluso la riparazione o risolto il problema, cambierà lo stato di quella richiesta da "In lavorazione" a "chiuso" ed il cliente vedrà cambiare lo stato anche sul suo cruscotto, come mostrato sotto:

Richieste chiuse [32]


15/04/2023 - 17:55:38

Opzioni	Chiuso da	Chiuso il	Parcheggio	Dipart.	Stato	Priorità	F.Imp.	Note
 	Aventa	2023-04-15 17:53:31 (adesso)	park 1	mia azienda	CHIUSO	Media	NO	0

A questo punto, per vedere cosa è stato fatto, se l'intervento era in garanzia o a pagamento, basterà cliccare sull'occhio verde (sotto ad opzioni) e si aprirà una schermata come mostrato sotto:

Dettagli Richiesta 2023-PZI3W9XV-FM80W29A

15/04/2023 - 17:59:33

Parcheggio	Ottaviano
Data richiesta	2023-04-14 18:16:00 (mio nome)
Sollecito richiesta	2023-04-14 18:31:36 (mio nome)
Data intervento	2023-04-15 17:33:16 (mio nome)
Chiusura richiesta	2023-04-15 17:53:31 (Aventa)
Stato	CHIUSO Ore: 0 Garanzia:  ← In questo caso, l'intervento è stato eseguito In garanzia e non saranno addebitate le ore di lavorazione
Unità Operativa	mia azienda
Sistema	Colonna Ricarica Circontrol
Sotto sistema	Barriera Ingresso
Fermo impianto	NO
Guasto rilevato	altro
Problema	
Dettagli	
Soluzione	
Componente utilizzato	Nessuno

Difatti le ore sono a Zero ed il bollino Garanzia è verde.

Viceversa, se l'intervento fosse stato eseguito NON in garanzia, ma a pagamento, la schermata sarebbe come mostrato sotto:

Parcheggio	Ottaviano
Data richiesta	2023-04-14 08:49:53 (mio nome)
Sollecito richiesta	
Data intervento	2023-04-15 17:34:38 mio nome
Chiusura richiesta	2023-04-15 18:05:24 (Aventa)
Stato	CHIUSO Ore: 6 Garanzia:   in questo caso, l'intervento NON è stato effettuato in garanzia, ma a pagamento e verranno addebitate n. 6 ore
Unità Operativa	mia azienda
Sistema	Meypar Adventa
Sotto sistema	Barriera ingresso
Fermo impianto	NO
Guasto rilevato	asta divelta
Problema	
Dettagli	
Soluzione	
Componente utilizzato	Nessuno

In questo caso le ore lavorate risultano 6 e non è in garanzia.

Potrebbe anche succedere di vedere però sia le ore che il simbolo verde In garanzia.


In questo caso, l'intervento è stato eseguito in garanzia, ma il tecnico Aventa ha inserito comunque le ore lavorate ai SOLI fini statistici interni

Parcheggio	
Data inserimento	2023-04-14 08:49:53
Data Intervento	2023-04-15 17:34:38
Data Sollecito	
Data Collaudo	2023-04-15 18:05:24 (Aventa) Ore lavorate: 6 Garanzia:   in questo caso, l'intervento è stato eseguito in garanzia, e le ore inserite sono al solo fine statistico, ma non verranno addebitate
Priorità	Alta
Stato	CHIUSO
Azienda	
Sistema	Meypar Adventa
Sotto Sistema	Barriera ingresso
Guasto Rilevato	asta divelta
Problema	

Ogni richiesta, una volta generata, potrà essere modificata in parte, oppure può essere aggiunta una nota ad esempio. Basta tornare sulla richiesta, cliccare sullo schermo verde con la penna (sotto ad Opzioni), apportare le modifiche e poi andare su “Aggiorna”

1° Componente utilizzato	Barriera	<input type="radio"/> Nuovo	<input checked="" type="radio"/> Riparato
2° Componente utilizzato	-- nessuno --	<input checked="" type="radio"/> Nuovo	<input type="radio"/> Riparato
3° Componente utilizzato	-- nessuno --	<input checked="" type="radio"/> Nuovo	<input type="radio"/> Riparato
4° Componente utilizzato	-- nessuno --	<input checked="" type="radio"/> Nuovo	<input type="radio"/> Riparato


Allega un file:
 Nessun file selezionato



Per aggiungere una nota, basta tornare sulla richiesta, cliccare sempre sullo schermo verde con la penna sotto ad Opzioni, e poi “Aggiungi nota”

2° Componente utilizzato	-- nessuno --	<input checked="" type="radio"/> Nuovo	<input type="radio"/> Riparato
3° Componente utilizzato	-- nessuno --	<input checked="" type="radio"/> Nuovo	<input type="radio"/> Riparato
4° Componente utilizzato	-- nessuno --	<input checked="" type="radio"/> Nuovo	<input type="radio"/> Riparato

Allega un file:
 Nessun file selezionato

[+ Aggiungi Nota](#) 

A questo punto si aprirà una schermata per inserire una nota, Scrivere la nota e poi clicca su “Aggiungi”

COSMO v2.0 Richieste ▾ Calendario FAQ Ricerca Amministrazione ▾

Aggiungi Nota

prova nota



[← Torna ai dettagli](#)

Una volta aggiunta la nota, la vedrò come sotto:

1° Componente utilizzato	Barriera	<input type="radio"/> Nuovo <input checked="" type="radio"/> Riparato
2° Componente utilizzato	-- nessuno --	<input checked="" type="radio"/> Nuovo <input type="radio"/> Riparato
3° Componente utilizzato	-- nessuno --	<input checked="" type="radio"/> Nuovo <input type="radio"/> Riparato
4° Componente utilizzato	-- nessuno --	<input checked="" type="radio"/> Nuovo <input type="radio"/> Riparato
Allega un file: Scegli file Nessun file selezionato		

Aggiorna

+ Aggiungi Nota

Aggiunta da	Data	Testo	Azioni	
Aventa	2023-04-25 17:29:06	prova nota		
mio nome	2023-04-25 17:12:26	prova nota 2		
Aventa	2023-04-25 17:10:18	prova nota		

In questo caso vedrò sia la mia nota che le due note inserite dal tecnico Aventa

Stessa cosa se volessi aggiungere ad esempio un componente utilizzato. Inserisco e poi clicco su "Aggiorna".

1° Componente utilizzato	-- nessuno --	<input checked="" type="radio"/> Nuovo <input type="radio"/> Riparato
2° Componente utilizzato	-- nessuno --	<input checked="" type="radio"/> Nuovo <input type="radio"/> Riparato
3° Componente utilizzato	-- nessuno --	<input checked="" type="radio"/> Nuovo <input type="radio"/> Riparato
4° Componente utilizzato	-- nessuno --	<input checked="" type="radio"/> Nuovo <input type="radio"/> Riparato
Allega un file: Scegli file Nessun file selezionato		



Aggiorna

+ Aggiungi Nota

Una schermata verde ti dirà che la modifica è andata a buon fine.

COSMO v2.0

Richieste ▾

Calendario

FAQ

Ricerca

Amministrazione ▾

Richiesta num. 2023-8YO6GVPW-LX2G9J85 • Num. note: 0

Richiesta aggiornata con successo.



Punto 2 FAQ

Nel **punto 2 Faq** troverete delle FAQ utili con alcune problematiche e/o domande frequenti e le risposte già attive. Per leggere una FAQ sarà sufficiente cliccarci sopra.

Le FAQ sono divise per capitoli per meglio agevolare la ricerca come da esempio sotto

🔍 FAQ (domande e risposte frequenti)

14/04/2023 - 17:01:26

Categorie

Parcheggi
Software
Hardware
Varie
Procedure
Richieste
Pagamenti
Ticket

FAQ

Come sollecitare una richiesta già avanzata

Punto 3 Ricerca

Nel **punto 3 Ricerca**, si può invece fare la ricerca delle richieste avanzate per molti parametri come ad esempio Numero di ticket aperto, per data, per argomento, per problema, per impianto..etc, come esempio schermata sotto. Una volta selezionato il criterio di ricerca scelto, cliccare su **“Avvia ricerca”**.

🔍 Ricerca Richieste

Data inserimento	<input type="text"/>
Data chiusura	<input type="text"/>
Impianto	-- Selezionare -- ▾
Azienda	-- Selezionare -- ▾
Sistema	-- Selezionare -- ▾
Sotto Sistema	-- Selezionare -- ▾
Priorità	-- Selezionare -- ▾
Inserito da	-- Selezionare -- ▾
Problema	<input type="text"/>
Codice richiesta	<input type="text"/>

Nota: non selezionare i campi se non necessari.

Avvia ricerca

Appena cliccato su “Avvia ricerca”, si apriranno tutte le richieste inerenti i criteri di ricerca, come da esempio sotto

Trovati 8 risultati

14/04/2023 - 17:20:11

Opzioni	Inserito da	Inserito il	Chiuso il	Parcheggio	Sistema	Sotto Sistema	Azienda	Priorità	
		esempio	2023-04-14 08:49:53		esempio	Meypar Adventa	Barriera ingresso	esempio	Alta
		esempio	2023-04-13 18:52:31	2023-04-13 19:01:38	esempio	Telecamere	Telecamere	esempio	Media
		esempio	2023-04-10 18:40:28	2023-04-10 18:53:37	esempio	Telecamere	Barriera ingresso	esempio	Media

Q Ricerca Richieste

Data inserimento	<input type="text"/>
Data chiusura	<input type="text"/>
Impianto	-- Selezionare --
Azienda	-- Selezionare --
Sistema	-- Selezionare --
Sotto Sistema	-- Selezionare --
Priorità	-- Selezionare --
Inserito da	-- Selezionare --
Problema	<input type="text"/>
Codice richiesta	<input type="text"/>


Nota: non selezionare i campi se non necessari.

Avvia ricerca

Per rivedere il contenuto di una richiesta, basta cliccare sull’occhio verde (prima colonna a sinistra sotto “ opzioni”) come mostrato sotto

Trovati 8 risultati 14/04/2023 - 17:20:11

Opzioni	Inserito da	Inserito il	Chiuso il	Parcheggio	Sistema	Sotto Sistema	Azienda	Priorità	
		esempio	2023-04-14 08:49:53		esempio	Meypar Adventa	Barriera ingresso	esempio	Alta
		esempio	2023-04-13 18:52:31	2023-04-13 19:01:38	esempio	Telecamere	Telecamere	esempio	Media

clicca qui 

Il **ticket number** di una ricerca si trova sempre sotto il rigo nero in alto, come mostrato sotto:

COSMO v.2.0 [Richieste](#) [Calendario](#) [FAQ](#) [Ricerca](#) [Amministrazione](#)

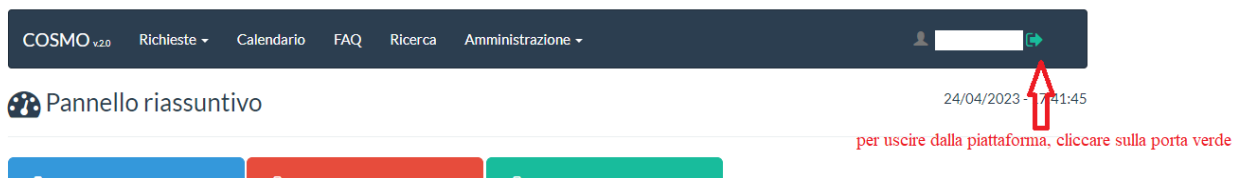
[Dettagli Richiesta 2023-PZI3W9XV-FM80W29A](#)

In questo caso, il ticket number della richiesta sarà: 2023-PZI3W9XV – FM80W29A

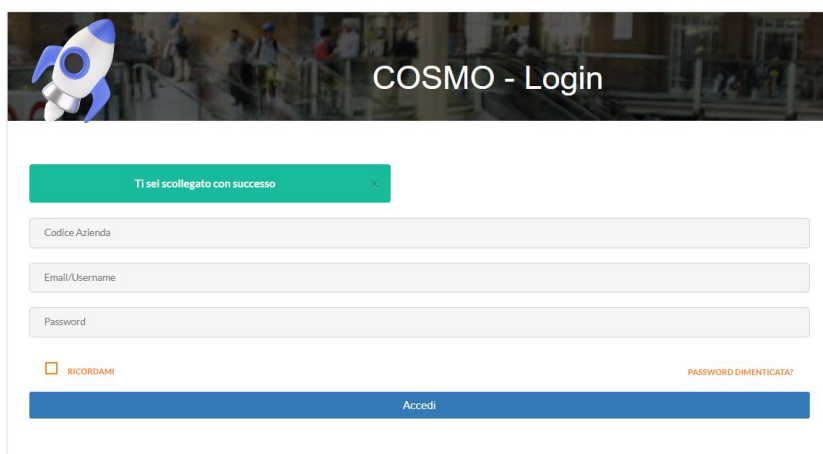
Eventualmente citare questo numero di ticket per risalire ad una richiesta specifica.

Uscita dalla piattaforma (LOGOUT)

Per uscire dalla piattaforma cliccare sulla porta a fianco al nome sopra in alto a destra.



Una volta usciti, vedrete una schermata verde come mostrato sotto che vi dirà di esservi scollegati con Successo



Grazie dell'attenzione e collaborazione

AVENTA SL
Assistenza Tecnica Italia



Aparcamientos y Venta de Automatizacion, S.L
C/ Felipe IV 12 1º A 28014 Madrid
C.I.F. B 01880582
RM Madrid: T.40873, F.70, H725070

