



Sistema di ticketing

La piattaforma Athlon
per la gestione delle richieste di assistenza

getting you there



Indice

03

[Il sistema di Ticketing - Cos'è](#)

05

[Accesso con MyAthlon App](#)

08

[Iscrizione al portale e login](#)

10

[Inviare un ticket](#)

04

[Accesso al portale](#)

07

[Accesso tramite link diretto alla piattaforma](#)

09

[Accesso alle informazioni utili per la gestione del contratto di noleggio](#)

12

[visualizzare e monitorare i ticket](#)

Il sistema di ticketing – Cos'è

Si tratta di una piattaforma per la gestione delle richieste di assistenza post-vendita tramite sistema di ticketing, adottata nell'ottica di fornire un servizio di assistenza sempre più efficiente e di migliorare ulteriormente la customer experience.

Lo strumento, che lavora su piattaforma Freshdesk, fornisce supporto ai clienti nella gestione di qualsiasi aspetto del noleggino andando a sostituire la inbox clienti.italy@athlon.com.

È uno strumento semplice e user friendly in cui l'utente viene guidato, passo dopo passo, nell'apertura dei ticket e nella descrizione della richiesta. Ma soprattutto, offre la possibilità di monitorare l'avanzamento delle proprie richieste e visualizzare le risposte degli operatori Athlon.

Sulla piattaforma sono disponibili anche informazioni approfondite su procedure e istruzioni utili: all'interno della sezione «Base di conoscenza», infatti, è possibile reperire in autonomia tutte le risposte alle domande più frequenti. Grazie a questi contenuti, è possibile trovare fin da subito la risposta a molte delle domande.

Accesso al portale

L'accesso al portale può essere effettuato in due modalità, tramite App o tramite link diretto alla piattaforma



MyAthlon App

Per chi ha scaricato e ha già effettuato la registrazione sull'app, l'accesso è **veloce** e non richiede ulteriori registrazioni o login.

Basta entrare nell'hamburger menu dell'app e selezionare la voce «Sistema di ticketing» dalla sezione RICHIESTE SPECIALI.

L'utente accederà direttamente alla propria area personale, in cui potrà visualizzare tutti i ticket inoltrati e il loro stato di avanzamento, inviare nuovi ticket e accedere alle informazioni utili della Base di conoscenza.

Sfruttando il riconoscimento tramite App, sarà possibile accedere al portale anche da pc, tablet o differenti dispositivi.



<https://athlonitaly.freshdesk.com/>

È possibile accedere al portale tramite link diretto alla piattaforma.

L'utente potrà sempre:

- inviare un ticket;
- accedere alle informazioni utili della base di conoscenza.

Se però si vuole aver accesso a tutte le informazioni relative ai propri ticket e monitorarne lo stato di avanzamento, è necessario effettuare il login previa registrazione sul portale.

Accesso con MyAthlon App

Tramite l'app è possibile accedere al sistema di ticketing senza necessità di ulteriori login. Questa è senz'altro, quindi, la modalità più veloce e immediata che raccomandiamo di seguire. Per coloro che necessitano di scaricare l'app è possibile farlo attraverso i seguenti link:

[MyAthlon su App Store \(apple.com\)](#)

[MyAthlon - App su Google Play](#)

oppure inquadrando direttamente i QR code

Google play

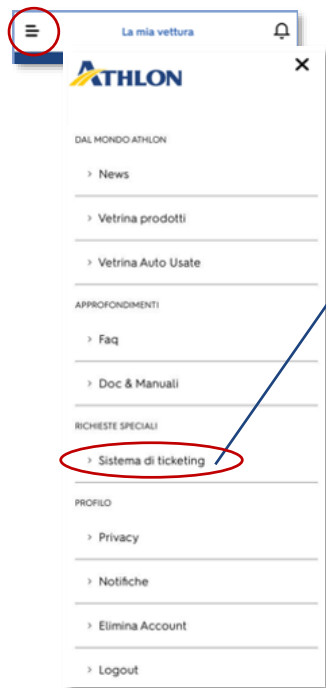


Apple store



Per accedere al portale dall'app:

1. entrare nell'hamburger menu dell'app (in alto a sinistra)
2. nella sezione RICHIESTE SPECIALI cliccare su «Sistema di ticketing»
3. si accede all' area personale, in cui si hanno le seguenti opzioni:
 - a) ricerca di specifiche informazioni tramite inserimento di parole chiave nell'apposito campo;
 - b) **Sfoggia gli articoli** : per accedere alle informazioni utili della Base di conoscenza;
 - c) **Vedi tutti i ticket**: per visualizzare tutte le richieste inoltrate e il loro stato di avanzamento;
 - d) **Invia un ticket**: per trasmetterci richieste di supporto.



Accesso su altri dispositivi con MyAthlon App

The image shows a sequence of steps for logging into the MyAthlon portal. At the top, the navigation bar includes 'Home', 'Base di conoscenza', 'Sei un client', and 'Accedi'. The 'Accedi' button is highlighted with a red circle. Below the navigation bar, the main heading is 'Accedi al portale di assistenza'. Underneath, there is a sub-heading: 'Sei un cliente con app MyAthlon attiva? Puoi gestire più velocemente le tue richieste **Clicca qui**'. A red arrow points to 'Clicca qui'. Below this, there are two overlapping screenshots of the login form. The first shows the 'INVIA CODICE' step, and the second shows the 'VERIFICA CODICE' step. A notification pop-up is visible, showing the access code 'Codice Accesso 250254' and the date '12.09.2023'. The form includes fields for 'Email' and 'Codice', and buttons for 'Verifica Codice' and 'Invia un nuovo codice'.

E' possibile utilizzare il riconoscimento utente dell'app per accedere al portale anche su dispositivi diversi dallo smartphone su cui è scaricata l'app (ad esempio accedere tramite laptop per leggere più agevolmente i ticket e il loro avanzamento).

Di seguito la procedura:

1. entrare nel link <https://athlonitaly.freshdesk.com/>
2. cliccare su «Accedi»
3. cliccare su «Sei un cliente con app MyAthlon attiva? Puoi gestire più velocemente le tue richieste. Clicca qui»
4. inserire l'indirizzo e-mail utilizzato per l'accesso a MyAthlon app e cliccare su «Invia Codice»
5. ricevuto il codice OTP sull'app, inserirlo nel campo «Codice» e cliccare su «Verifica Codice», per accedere all'area riservata della piattaforma.

Accesso tramite link diretto alla piattaforma

The screenshot displays the Athlon website interface. At the top left is the Athlon logo. The navigation bar includes 'Home', 'Base di conoscenza' (highlighted with a red box and the number 1), 'Invia un ticket' (highlighted with a red box and the number 2), 'Accedi', and 'Iscriviti' (highlighted with a red box and the number 4). The main banner features a smiling woman and the text 'Ciao, come possiamo aiutarti?'. Below this is a search bar with the placeholder 'Inserisci il termine da cercare qui...' and a magnifying glass icon, with a red box and the number 2 next to it. Two call-to-action boxes are present: 'Sfogliare gli articoli' (with a lightbulb icon) and 'Invia un ticket' (with a person icon). Below these is a 'Base di conoscenza' section (highlighted with a red box and the number 3) with the subtext 'Vedi tutti gli articoli'. At the bottom, three category boxes are shown: 'Manutenzione e interventi di assistenza', 'Assicurazione, Sinistri, Furto & Documentazio...', and 'Fatturazione', each with a stack of three boxes icon.

L'accesso tramite link <https://athlonitaly.freshdesk.com/> permette:

Senza login

1. Di inviare direttamente un ticket seguendo il percorso guidato;
2. Di cercare informazioni su uno specifico argomento, digitando una parola chiave nel campo di ricerca,
3. Di sfogliare gli articoli della Base di conoscenza.

Per visualizzare tutte le richieste inoltrate dall'utente e il loro stato di avanzamento, sarà necessario effettuare il login alla piattaforma previa registrazione.

Iscrizione al portale e login

La procedura di iscrizione e login al portale è la seguente:

The screenshot displays the Athlon Italy website's registration and login interface. At the top, the navigation bar includes 'Home', 'Base di conoscenza', 'Inizia a Usare', 'Accedi', and 'Iscriviti'. A red circle highlights the 'Accedi' button. Below the navigation bar, a message states: 'Il collegamento per l'attivazione è stato inviato all'indirizzo'. The main heading is 'Iscriviti al portale di assistenza', followed by 'Sei già un utente? Accedi'. The registration form includes fields for 'Nome e cognome *' (filled with 'Mario Rossi'), 'Email *' (filled with 'mario.rossi@test.it'), and a 'Non sono un robot' checkbox with a CAPTCHA image. A blue 'Iscriviti' button is at the bottom. Below the main form, it says 'Sei un operatore? Accedi qui'. An inset window shows the 'Helpdesk : Athlon Italy' page with the URL 'https://athlonitaly.freshdesk.com/re'. It features a 'La password' section with instructions: '• Contenere almeno 8 caratteri' and '• Non contenere il nome utente'. Below this is the 'ATTIVA IL TUO ACCOUNT' section, which asks to confirm data and set a password. It has fields for 'Nome e cognome *' (filled with 'Mario Rossi'), 'Inserisci la password *', and 'Digita nuovamente la password *'. A black 'Attiva e accedi' button is at the bottom.

1. cliccare su «Iscriviti»;
2. inserire nome, cognome e indirizzo e-mail;
3. apporre il flag su «Non sono un robot» e seguire le istruzioni per la verifica;
4. cliccare su «Iscriviti»;
5. Si riceverà una mail di verifica, cliccare nel link dell'e-mail ricevuta per attivare l'account
6. inserire una password a propria scelta e cliccare su «Attiva e accedi».

L'email e la password impostate diventeranno le credenziali per i successivi accessi.

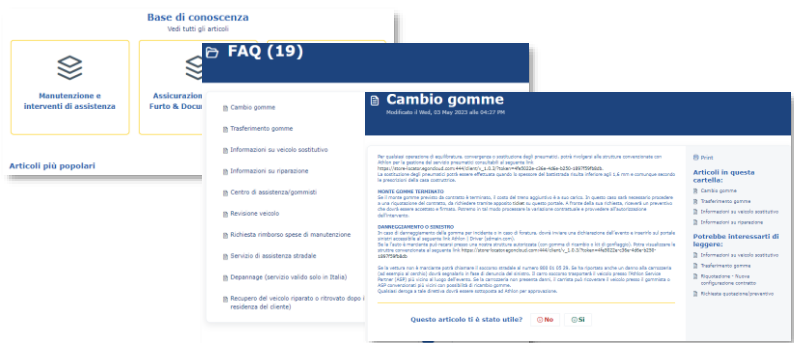
In caso di smarrimento della password, questa potrà essere reimpostata in autonomia cliccando su [Hai dimenticato la password?](#) e seguendo le istruzioni.

Accesso alle informazioni utili per la gestione del contratto di noleggio

Molte informazioni sono già disponibili nel portale e possono essere reperite in autonomia dal cliente in due modalità:



Funzione di ricerca: inserendo nell'apposito campo una parola chiave (ad es. gomme, sostitutiva, furto etc.), l'utente visualizzerà l'elenco degli articoli riferiti all'argomento cercato e cliccando su quello di suo interesse, potrà accedere a tutte le informazioni utili. Se si trova la risposta a quanto si stava cercando, non sarà necessario aprire un ticket.



Base di conoscenza: all'interno di ciascuna categoria l'utente potrà visualizzare, sulla destra della pagina, tutti gli articoli correlati e approfondire la conoscenza cliccando su quello di suo interesse.

All'utente potranno essere suggerite anche altre pagine utili, a seconda dell'argomento.

Inviare un ticket 1/2

Per inviare una richiesta, sarà necessario cliccare sulla voce «Invia un ticket» presente nella barra superiore o nella pagina Home e compilare i campi del modulo. L'utente sarà guidato nel fornire tutte le informazioni necessarie per poter ricevere assistenza in base all'argomento.

The screenshot shows the ATHLON website's 'Invia un ticket' form. The top navigation bar includes 'Home', 'Base di conoscenza', 'Invia un ticket' (highlighted with a red box), 'Accedi', and 'Iscriviti'. The form is titled 'Invia un ticket' and is divided into two main sections: 'Contattaci' and 'Invia un ticket'. The 'Contattaci' section on the left lists categories like 'Manutenzione & interventi di assistenza', 'Assicurazione, Siliotri, Furto & Documentazione di bordo', 'Riconsegna veicolo & Mute', and 'Contratto'. An arrow points from this section to the main form. The main form has the following fields and annotations:

- 1. Dropdown menu for 'Manutenzione & interventi di assistenza'.
- 2. Email field with placeholder 'mario.rossi@test.com' and note 'Ti invieremo ad utilizzare l'email aziendale.'.
- 3. Name field with placeholder 'Mario Rossi'.
- 4. Role dropdown menu.
- 5. Phone number field with placeholder '3331111111'.
- 6. 'In cosa possiamo aiutarti?' dropdown menu with 'Prenotazione veicolo sostitutivo' selected.
- 7. 'Nome & Cognome driver' field with placeholder 'Mario Rossi'.
- 8. 'Location Ritiro' field with placeholder 'Roma Eur'.
- 9. 'Oggetto' field with placeholder 'Richiesta prenotazione'.
- 10. 'Descrizione' field with placeholder 'Si richiede la prenotazione del veicolo sostitutivo in seguito al fermo del veicolo...'. It includes a rich text editor toolbar.
- 11. 'Targa' field with placeholder 'AG000AA'.
- 12. 'Allegati' field with a plus sign icon.
- 13. 'Invia' button.

At the bottom of the form, there is a privacy notice: 'Io sottoscritto/a dichiaro di aver preso visione dell'Informativa sulla privacy relativa al trattamento dei miei dati personali raggiungibile al seguente link <https://www.athlon.com/it/informativa-sulla-privacy>'.

1. Selezionare l'**argomento** relativo alla richiesta da sottomettere, tra quelli indicati nel menu a tendina (es. Manutenzione)
2. Inserire l'**e-mail** a cui ricevere tutte le comunicazioni relative al ticket; se si accede tramite app il campo sarà automaticamente compilato
3. Inserire il **nome** del richiedente se richiesto;
4. Inserire il **ruolo** del richiedente (driver, fleet manager, fleet manager/driver intestatario di contratto, altro);
5. Inserire il numero di telefono al quale si desidera eventualmente essere contattati in caso di necessità;
6. Scegliere tra le opzioni del menu a tendina la sottocategoria della richiesta (es. cambio gomme);
7. Inserire le informazioni richieste per gestire il ticket;
8. Indicare un oggetto per la richiesta (es. info su stoccaggio gomme invernali)
9. Fornire ulteriori informazioni utili alla gestione della richiesta nel campo libero;
10. Inserire targa/nr contratto o nome cliente;
11. Apporre il flag di conferma di presa visione **privacy**;
12. Allegare eventuali documenti, se necessari;
13. Cliccare su invia per inoltrare la richiesta.

I campi contrassegnati da * sono quelli da fornire obbligatoriamente ai fini di una corretta gestione della richiesta

Inviare un ticket 2/2

Dopo l'invio del ticket, l'utente riceverà una e-mail di conferma contenente l'identificativo del ticket e il link per monitorarlo. Al fine di garantire la protezione dei dati forniti dall'utente, a tale link si potrà accedere solo tramite app o attraverso la registrazione al portale.



Si riceverà inoltre una e-mail ogni volta che un operatore Athlon apporterà una modifica al ticket, inserirà una nota o una comunicazione e a risoluzione dello stesso.

Quando il ticket sarà dichiarato risolto da Athlon, ci saranno 72 ore di tempo per segnalare eventuali criticità o necessità connesse al ticket (ad es. il ticket non è stato risolto perché la vettura sostitutiva non è disponibile nel centro indicato). In questo caso il ticket resterà aperto e sarà gestito dall'operatore. Trascorse le 72 ore senza alcune segnalazione, il ticket verrà definitivamente chiuso dalla piattaforma. In caso di nuove necessità o trascorse le 72 ore, sarà necessario aprire un nuovo ticket.

Sarà possibile anche fornire un feedback sulla soddisfazione in merito alla gestione del ticket: ogni feedback sarà utile per Athlon, nell'ottica di un continuo miglioramento del servizio.

Visualizzare e monitorare i ticket



Per entrare nella sezione dedicata a tutti i ticket gestiti o in gestione, dopo aver effettuato l'accesso diretto tramite app o portale, cliccare su «Ticket» nella barra superiore o «Vedi tutti i ticket» nella pagina Home.

Sarà possibile visualizzare i ticket filtrando per stato (Tutti i ticket, Aperti o in attesa, Risolti o chiusi) e/o scegliendo il criterio di ordinamento (stato, data creazione, Ultima modifica) e vederne i dettagli cliccando sulla specifica richiesta.

All'interno del ticket sarà possibile rispondere alle comunicazioni di Athlon o lasciare commenti e, a ticket risolto, inviarci una valutazione sulla soddisfazione in merito alle modalità e tempistiche della risoluzione del ticket.

Athlon Italy

Via Carlo Veneziani, 56
00148 Roma

Via Privata Colico, 36
20158 Milano

<https://www.athlon.com/it/>