

Guide e Domande frequenti > Primi Passi > ☐ Introduzione al portale di supporto

☐ Introduzione al portale di supporto

Fabrizio Boffa - 2025-11-17 - Commenti (0) - Primi Passi

□ Benvenuto nel portale di supporto clienti Olinko

Questo spazio è **riservato ai clienti Olinko** ed è dedicato principalmente all'assistenza tecnica e operativa sui servizi attivi.

Qui puoi:

- trovare guide tecniche e FAQ per risolvere in autonomia i problemi più comuni;
- aprire ticket di assistenza per richiedere l'intervento del nostro team;
- partecipare al forum tecnico (in fase di allestimento) per confrontarti con altri utenti e con il supporto.

☐ Chi può aprire un ticket

Per aprire un ticket devi accedere al Portale Clienti con:

- il tuo codice cliente;
- la **mail** che hai indicato in fase di contratto (la stessa dove ricevi le fatture/comunicazioni).

Le guide e le FAQ sono consultabili da tutti, ma l'apertura dei ticket di assistenza è riservata ai clienti che hanno effettuato l'accesso al Portale Clienti.

Questa procedura serve a tutelare la sicurezza dei nostri clienti: ci consente di verificare che la richiesta provenga davvero dal titolare della linea ed evita possibili truffe o sostituzioni di persona, come modifiche non autorizzate ai servizi o ai dati di contatto.

□ Come accedere e aprire un ticket di supporto

• 1: Accedi al Portale Clienti.

Se non ti sei mai registrato, segui la procedura di <u>registrazione</u> inserendo codice cliente e indirizzo email associato al contratto.

- 2: Una volta effettuato l'accesso, dal menù scegli:
 "Supporto e reclami" → "Apri/consulta ticket di supporto".
- 3: Verrai portato automaticamente nella sezione ticket, dove potrai:

aprire un nuovo ticket;

consultare quelli già aperti o chiusi.

Se provi a raggiungere la pagina dei ticket senza passare dal Portale Clienti, troverai comunque un **pulsante che rimanda al Portale** per effettuare login o registrazione.

☐ Cosa trovi nelle guide e nelle FAQ

Le sezioni Guide e Domande frequenti (FAQ) sono dedicate soprattutto agli aspetti tecnici:

- configurazione di router e dispositivi;
- diagnosi dei problemi di connessione;
- gestione della rete Wi-Fi e dei servizi aggiuntivi;
- indicazioni su numerazione VoIP, backup linea, IP pubblico, ecc.

Per dubbi commerciali o amministrativi (fatture, variazioni contrattuali, offerte) ti invitiamo invece ad aprire un ticket di assistenza dal Portale Clienti.

□ Prima di aprire un ticket, ti consigliamo di consultare le guide e le FAQ: molte soluzioni sono già disponibili e applicabili in autonomia.

☐ Hai ancora bisogno di aiuto?

Se non trovi la risposta alla tua domanda:

- puoi aprire un ticket di supporto.
- oppure contattare il nostro **servizio clienti** al seguente recapito:

☐ Telefono: 0577 775250☐ Lunedì - Venerdì: 8:30 - 21:30

Contenuti correlati

• La connessione non funziona? Cosa fare prima di contattarci: