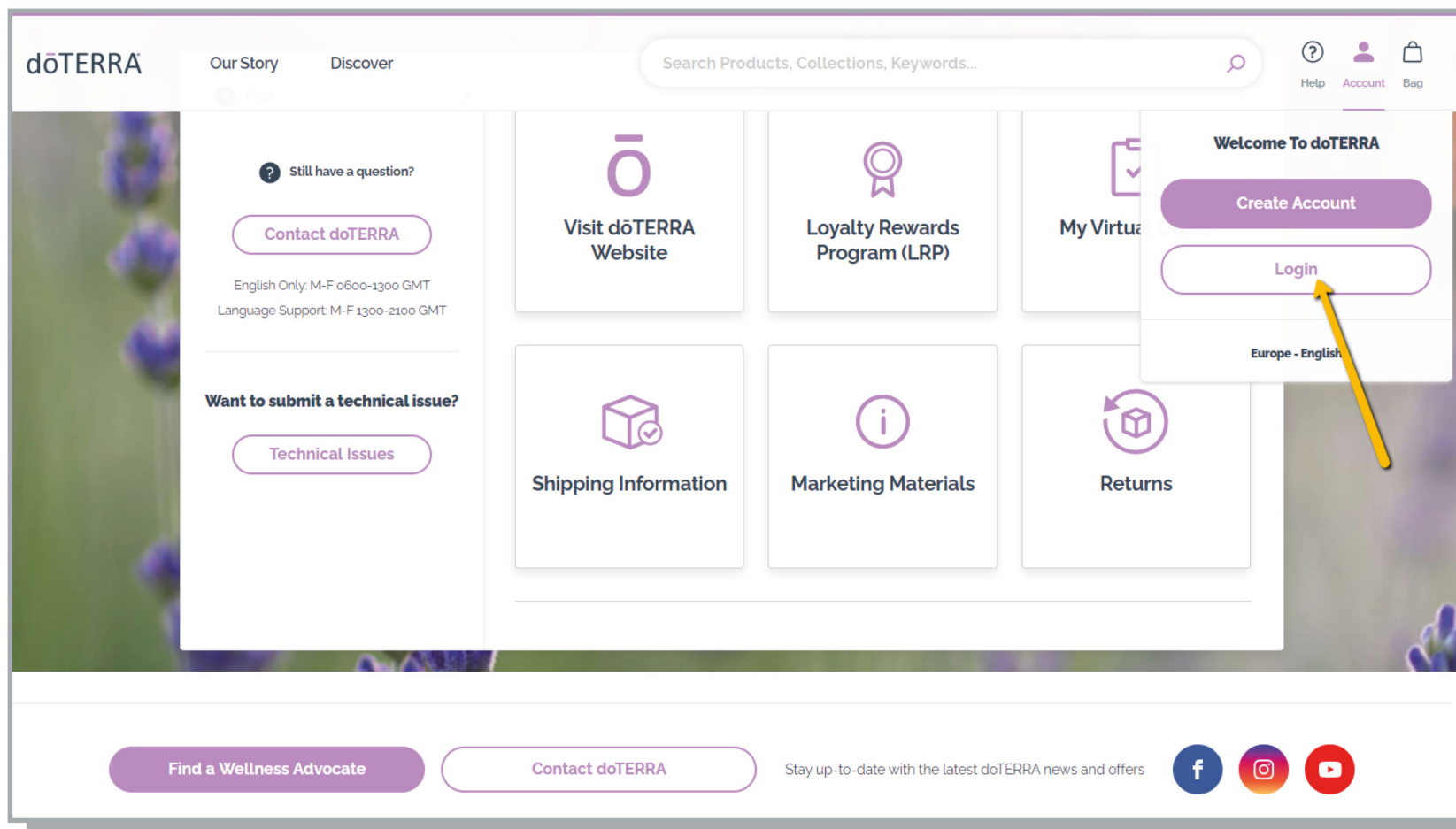


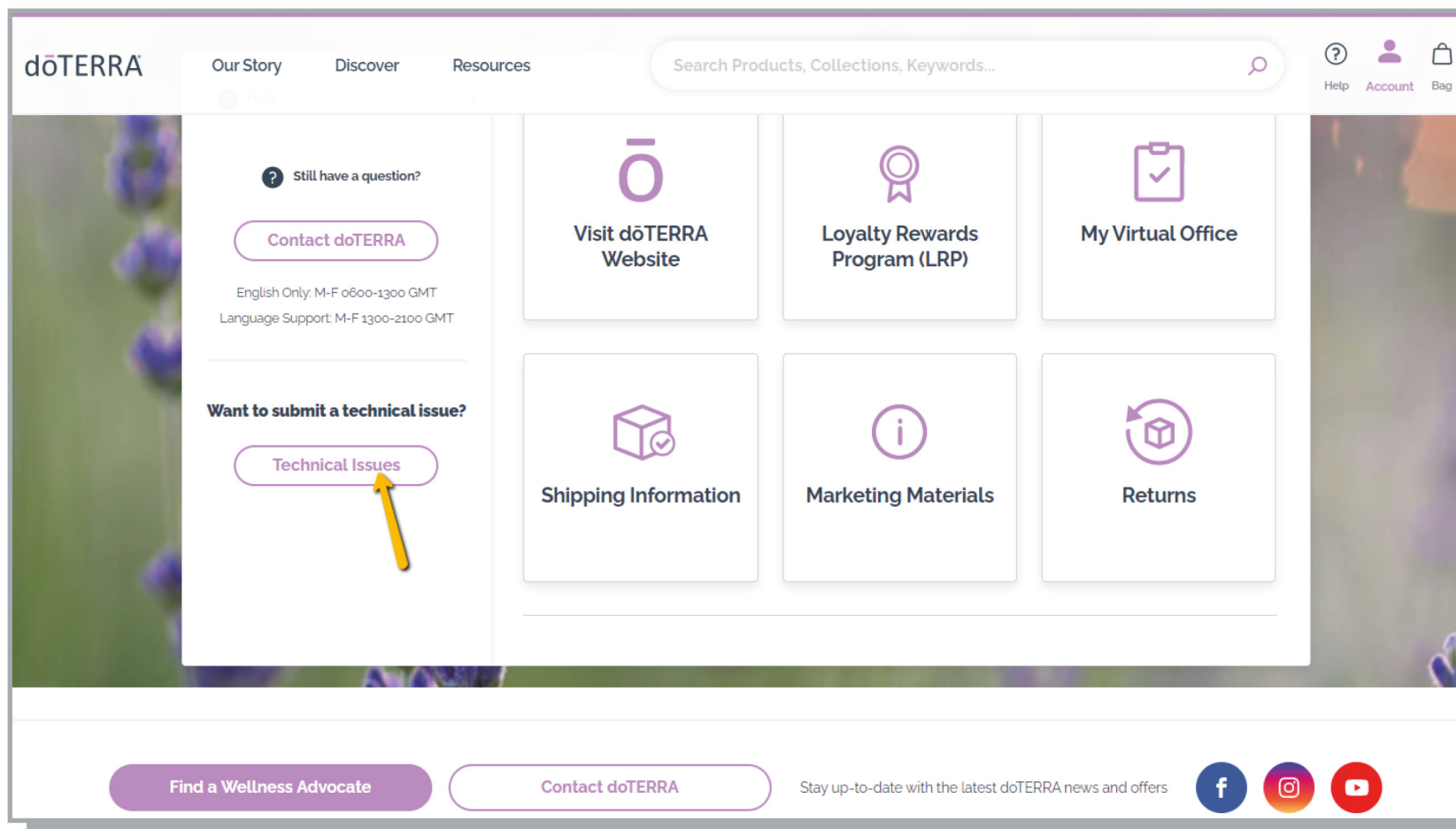
Come usare help.doterra.com

dōTERRA™ | EUROPE

Nella home page del sito help.doterra.com accedi al tuo account con il tuo nome utente e password.



Dopo aver effettuato l'accesso, seleziona **“Technical Issues”** (Problemi tecnici).
N.B.: questa funzionalità è disponibile solo per i membri Silver o superiori.



Nella pagina “My Technical Issues” (I miei problemi tecnici) vedrai le seguenti informazioni:

The screenshot shows the dōTERRA help desk interface. At the top, there is a navigation bar with 'Our Story', 'Discover', and 'Resources' links, a search bar, and 'Help', 'Account', and 'Bag' icons. Below the navigation, the 'Service Desk' section is visible, with a note: 'This service desk is for IT support issues. if you have any other support requests please contact your account manager'. The main content area is titled 'My Technical Issues' and contains several sections:

- Open Tech Issues (A):** A section with a 'Submit a new tech issue' button (D) and a 'Tech Support Chat' button (E).
- Help (B):** A section showing a ticket with the status 'Awaiting Feedback'.
- ClosedTechIssues (C):** A list of closed tickets with details like 'Testing Submission From Canada', 'Another Test - Disregard', and 'Test', all dated '6 Mar 2020'.

On the left side, there are links for 'Contact doTERRA' and 'Technical Issues', along with contact information: 'English Only: M-F 0600-1300 GMT' and 'Language Support: M-F 1300-2100 GMT'.

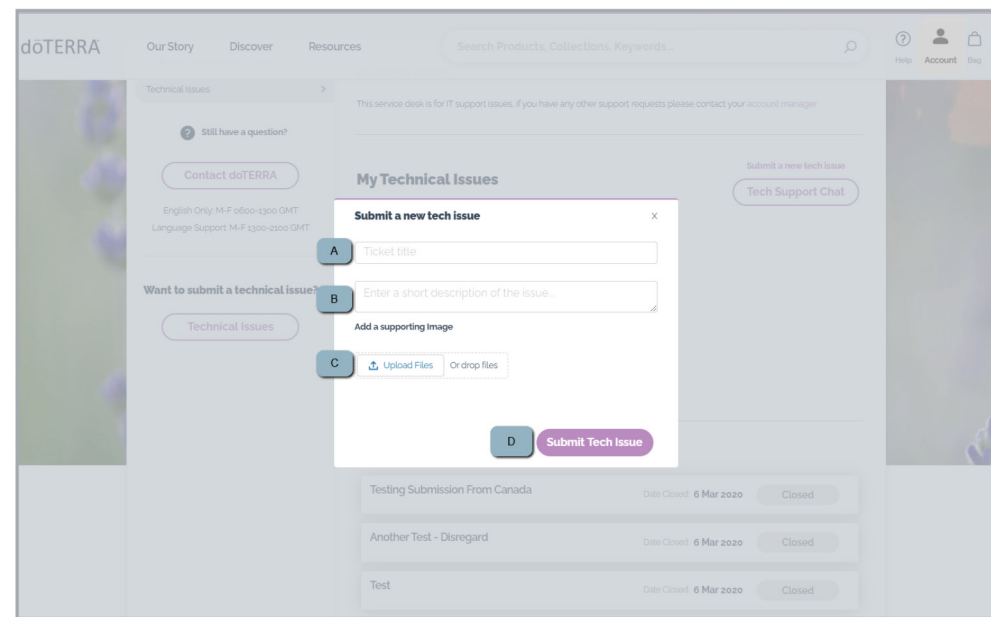
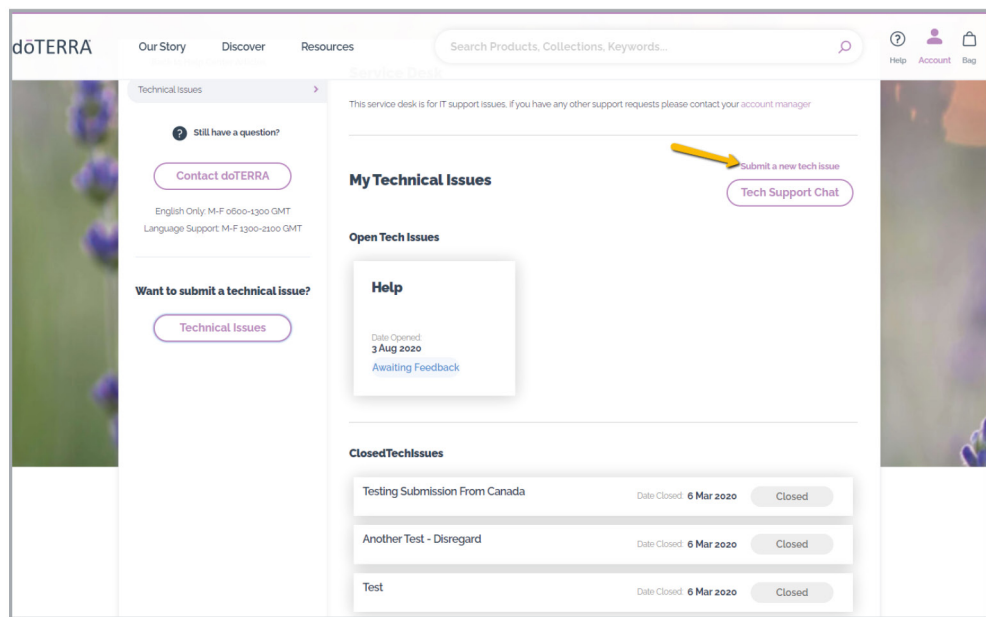
- A. Questa opzione ti permette di vedere i ticket aperti.
- B. “Awaiting Feedback” (In attesa di feedback) è un’opzione che mostra i ticket a cui devi fornire informazioni come richiesto dal team IT.
- C. Usa questa opzione per visualizzare tutti i ticket che sono stati inviati e risolti.
- D. Questa opzione può essere usata per inviare un ticket al nostro team di assistenza tecnica.
- E. Usa questa opzione per iniziare una chat con uno dei nostri addetti del team di assistenza tecnica. Questa funzionalità è disponibile solo in inglese.

Come aprire un ticket

1. Seleziona “Submit a new tech issue” (Invia un nuovo problema tecnico).

2. Compila il modulo come indicato nell’immagine sottostante.

- A. **Titolo del ticket:** indica in quale lingua stai inviando il ticket. Esempio: “Italiano - Impossibile evadere l’ordine”.
- B. **Descrizione dettagliata del problema:** indica i passaggi effettuati per ottenere l’errore. Più informazioni fornirai al team di assistenza tecnica, più velocemente potrà risolvere il problema.
- C. **Carica file:** carica un’immagine del problema riscontrato
- D. **Invia problema tecnico:** invia la tua richiesta cliccando su “Submit Tech Issue” (Invia problema tecnico).

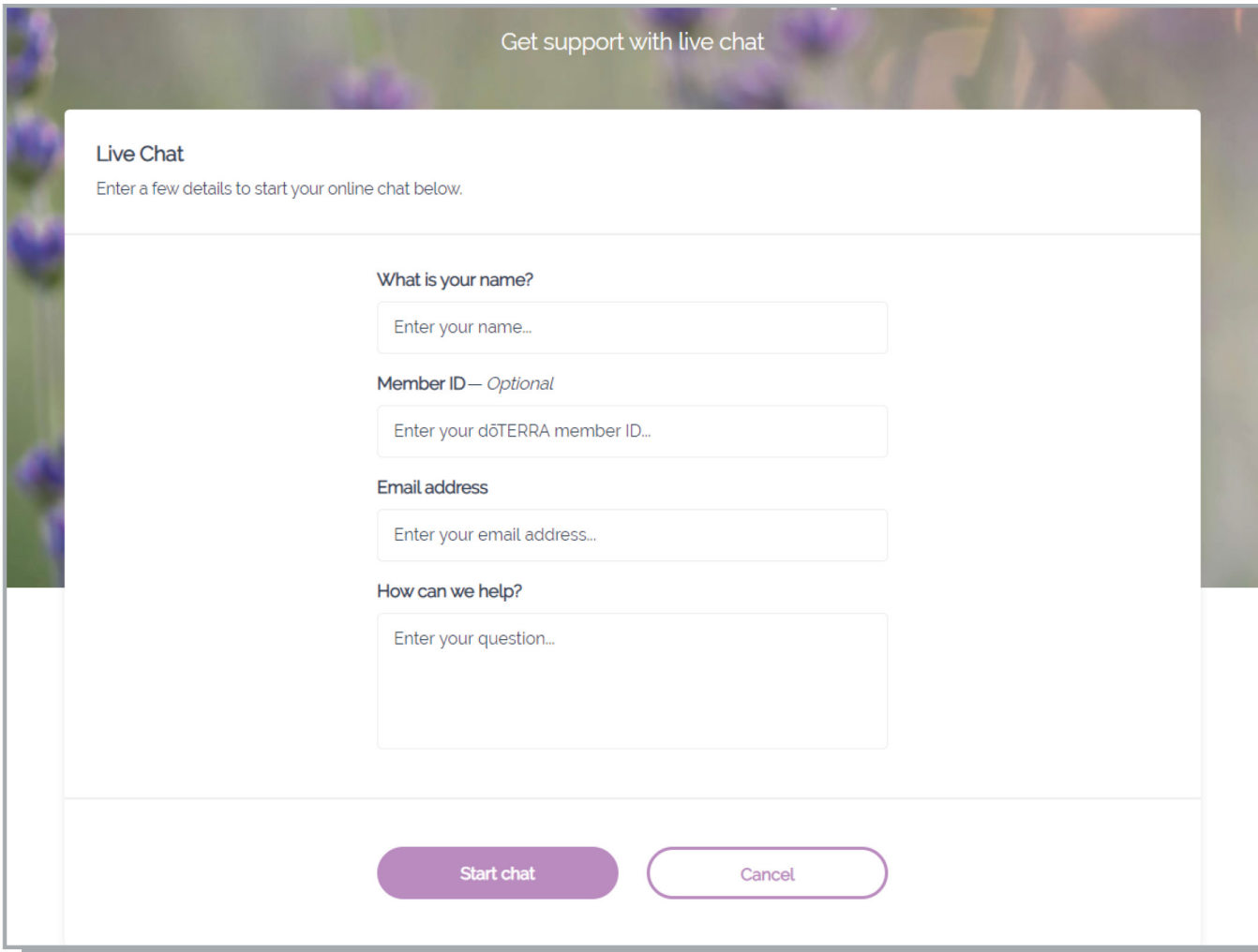


Per chattare direttamente con un addetto del team di assistenza tecnica seleziona “Tech Support Chat” (Chat assistenza tecnica). N.B.: questa funzionalità è disponibile solo in inglese. Se richiedi assistenza in un’altra lingua il nostro addetto ti risponderà chiedendoti di aprire un ticket.

The screenshot displays the dōTERRA help desk interface. The top navigation bar includes 'Our Story', 'Discover', and 'Resources' on the left, a search bar in the center, and 'Help', 'Account', and 'Bag' on the right. The main content area is titled 'Service Desk' and contains a message: 'This service desk is for IT support issues. if you have any other support requests please contact your account manager'. Below this, there are sections for 'My Technical Issues', 'Open Tech Issues', and 'Closed Tech Issues'. A yellow arrow points to the 'Tech Support Chat' button in the 'Submit a new tech issue' section. The 'Open Tech Issues' section shows a single issue with the status 'Awaiting Feedback'. The 'Closed Tech Issues' section shows three issues, all with the status 'Closed' and a date of '6 Mar 2020'.

Issue Title	Date Closed	Status
Testing Submission From Canada	6 Mar 2020	Closed
Another Test - Disregard	6 Mar 2020	Closed
Test	6 Mar 2020	Closed

Dopo aver selezionato “Tech Support Chat” (Chat assistenza tecnica) si aprirà una nuova scheda che ti indirizzerà su questa pagina. Compila il modulo. Dopo aver compilato il modulo, il nostro team di assistenza tecnica ti metterà in coda. Dopo qualche istante un addetto del team inizierà a chattare con te.



Get support with live chat

Live Chat

Enter a few details to start your online chat below.

What is your name?

Member ID— Optional

Email address

How can we help?