

Guida per la creazione di richieste di supporto tramite Service Management Tool

1. Introduzione

Uno strumento di gestione dei servizi supporta un'organizzazione nel controllo e nella standardizzazione dei processi, consentendo così la valutazione e il monitoraggio di tutti i processi. Idealmente, questi processi diventano più trasparenti grazie al coinvolgimento diretto di tutti i partecipanti e possono essere migliorati e ottimizzati nel tempo.

In futuro, tutte le richieste dovranno essere inserite tramite il portale Service Desk al seguente indirizzo:

<https://cohemon.atlassian.net/servicedesk/customer/portals/5>



Sul portale, le richieste possono essere suddivise in 3 categorie:

- (1) Richieste quando non è possibile accedere a coheMON, quando ci sono domande/problemi con le richieste di delega o di aggiunta di utenti;
- (2) Richieste di assistenza per problemi tecnici o quando è necessario intervenire sui dati;
- (3) Richieste di informazioni sull'attuazione del programma FESR.

Inoltre, gli utenti possono registrarsi alla voce "Accedi" (4) e quindi utilizzare ulteriori funzioni del portale come utenti registrati.

2. Le diverse categorie di richieste

Accesso al sistema

Per tutte le domande/problemi relativi alle richieste di delega o di aggiunta di utenti, se i diritti di accesso specifici devono essere modificati o ci sono altri problemi di accesso, si deve creare una richiesta di tipo "accesso al sistema". In questo caso è importante che la richiesta contenga il maggior quantitativo possibile di informazioni, come ad esempio l'ID del conto, il tipo di account utilizzato, l'eventuale presenza di problemi con le deleghe, ecc.

Richieste di assistenza

In caso di problemi tecnici, o se è necessario un intervento sui dati, è necessario creare una richiesta del tipo "richiesta di supporto". Sono importanti, ad esempio, l'ID dell'account, il tipo di account utilizzato, il codice del progetto, il tipo e la versione del browser, l'URL e uno screenshot della pagina in cui si è verificato il malfunzionamento, il codice di errore, ecc.

Richieste di informazioni

Per informazioni sull'attuazione del programma FESR, sulla presentazione dei progetti, sulla gestione del programma, sulle richieste di modifica, sulle misure di informazione e comunicazione, nonché per informazioni sulla rendicontazione e sull'ammissibilità delle spese, deve essere creata una richiesta del tipo "richiesta di informazioni".

3. Esempio di una richiesta di supporto

Al punto (1) va indicato l'indirizzo e-mail da utilizzare per la gestione della richiesta; per gli utenti registrati, questo campo è già precompilato. Nel campo Riassunto (2) si deve descrivere sinteticamente il problema, mentre nel campo Descrizione (3) si possono fornire ulteriori informazioni. Nel campo Progetto (4) deve essere indicato il codice del progetto (FESRxxxx), se del caso, e nel campo URL (5) deve essere indicato l'indirizzo della pagina di coheMON a cui si riferisce la richiesta, mentre in Allegati (6) devono essere aggiunti tutti quei documenti aggiuntivi o screenshot che possono contribuire alla classificazione della richiesta e alla soluzione di un problema. Infine, la richiesta può essere inoltrata (7).

Service Desk coheMON / Supporto FESR BZ

Supporto FESR BZ

Benvenuto! Puoi inviare una richiesta per FESR Bolzeno utilizzando le opzioni disponibili.

Come possiamo aiutarti?

Richiesta di assistenza
Segnala un problema tecnico o richiedi un intervento

Fornire il maggior numero di dettagli possibile, ad esempio l'ID e il tipo di account utilizzato, il tipo e la versione del browser, l'URL della pagina dove si è verificato il malfunzionamento e relativo screenshot, il codice di errore, ecc

Invia la conferma tramite e-mail a *

(1)

Riassunto *

(2)

Descrizione

(3)

Progetto

FESR (4)

FESRxxxx

URL

(5)

Allegato

Trascina i tuoi file, incolla i tuoi screenshot o sfoglia

(6) Sfoglia

(7)

Invia Annulla

Una volta inviata, vengono visualizzate le seguenti informazioni: il riferimento della richiesta (EFRE-xxxx) e l'indirizzo e-mail a cui è stata inviata la conferma.



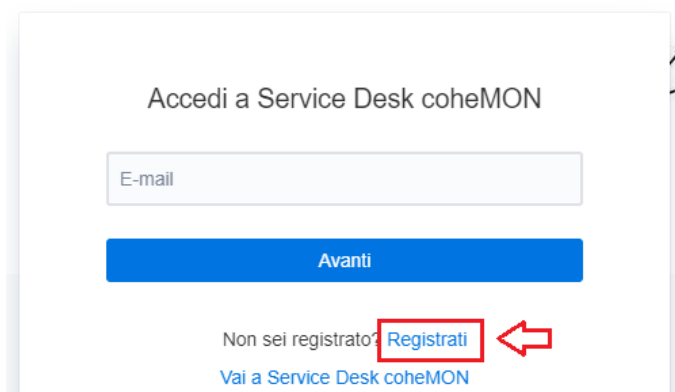
Tutte le domande di approfondimento e la risposta/risoluzione a una richiesta saranno inviate a questo indirizzo e-mail.

4. Registrazione

Gli utenti che lo desiderano possono registrarsi sul portale e ottenere così ulteriori informazioni sulle proprie richieste. A tal fine, nella pagina iniziale del portale si deve richiamare "Accedi" (4)



e poi Registrati:



Nella pagina successiva, inserire un indirizzo e-mail nel campo corrispondente (1) e cliccare su "Invia collegamento":

Registrati

Registrati per visualizzare o commentare le richieste su Supporto FESR BZ.

Per tutelare la sicurezza, ti invieremo un link di registrazione privato.

test@mail.me (1)

Invia collegamento

Hai già un account? [Accedi](#)

Si riceve l'informazione a quale indirizzo e-mail è stato inviato il link:

Controlla la tua casella di posta

Abbiamo inviato un'e-mail a test@mail.me. Fai clic sul collegamento nel messaggio per completare la registrazione.

[Invia di nuovo](#)

Completare la registrazione nella propria casella di posta elettronica tramite il link; queste e-mail vengono inviate dall'indirizzo jira@cohemon.atlassian.net:

Completa la registrazione su Service Desk coheMON Inbox x

Service Desk coheMON <jira@cohemon.atlassian.net> 12:40 PM (0 minutes ago) ☆ ↶ ⋮

to me

Abbiamo quasi finito!

Segui il collegamento sottostante per completare la registrazione su Service Desk coheMON. Per tutelare la sicurezza, non condividere questo collegamento con nessuno.

Registrati

Con i dati di accesso così ottenuti, è possibile visualizzare tutte le richieste create e seguire in tempo reale lo stato di lavorazione delle richieste aperte; è possibile visualizzare le richieste e rispondere direttamente ad esse.