

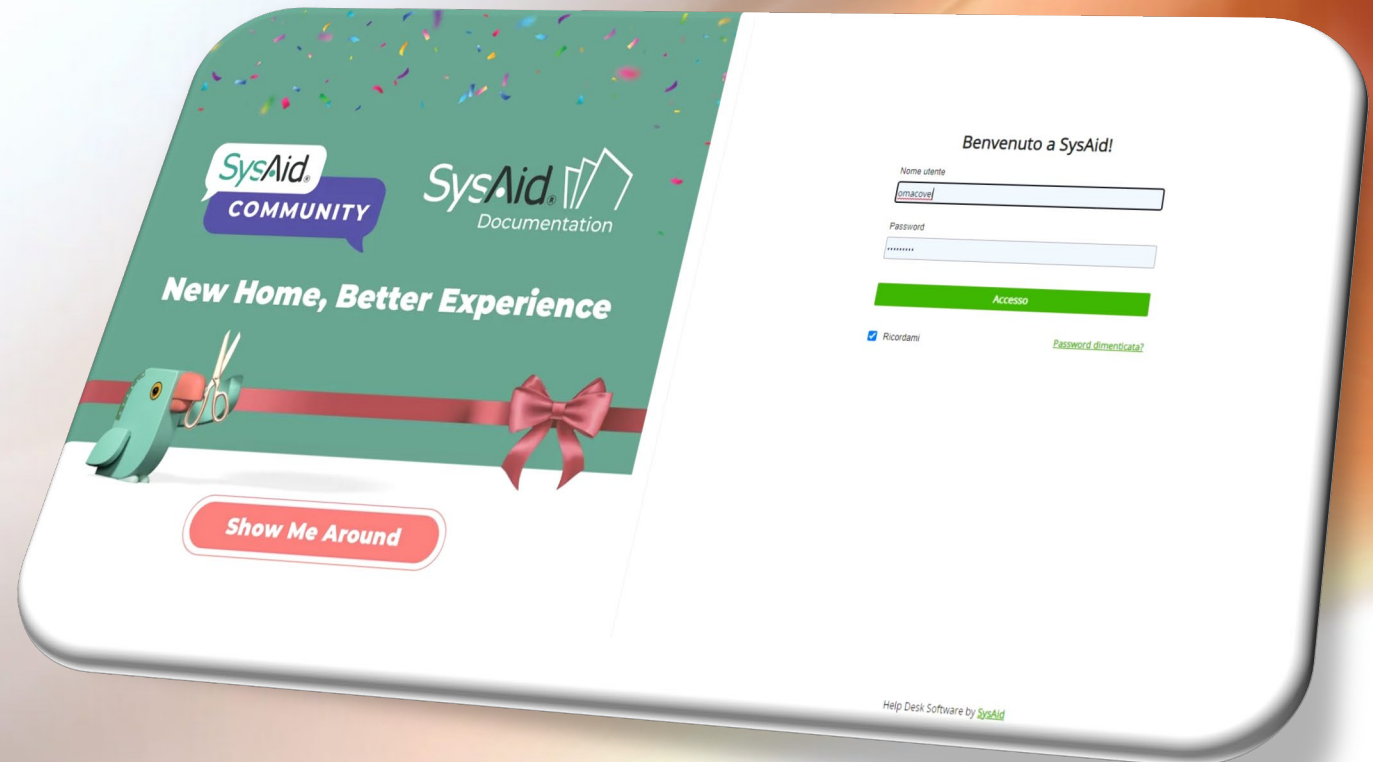


# Ticketing & WorkFlow

Guida all'utilizzo del sistema di ticketing e flussi

# Accesso al portale

Per accedere al portale bisogna collegarsi all'indirizzo <http://fastaid:8080> e nella schermata di accesso immettere le proprie credenziali (quelle dell'accesso del proprio pc)



# Portale utente



Il portale utente viene suddiviso principalmente in 3 sezioni:

- I. Sezione interattiva
- II. FAQ
- III. Service Catalog



# Sezione Interattiva

## I miei ticket



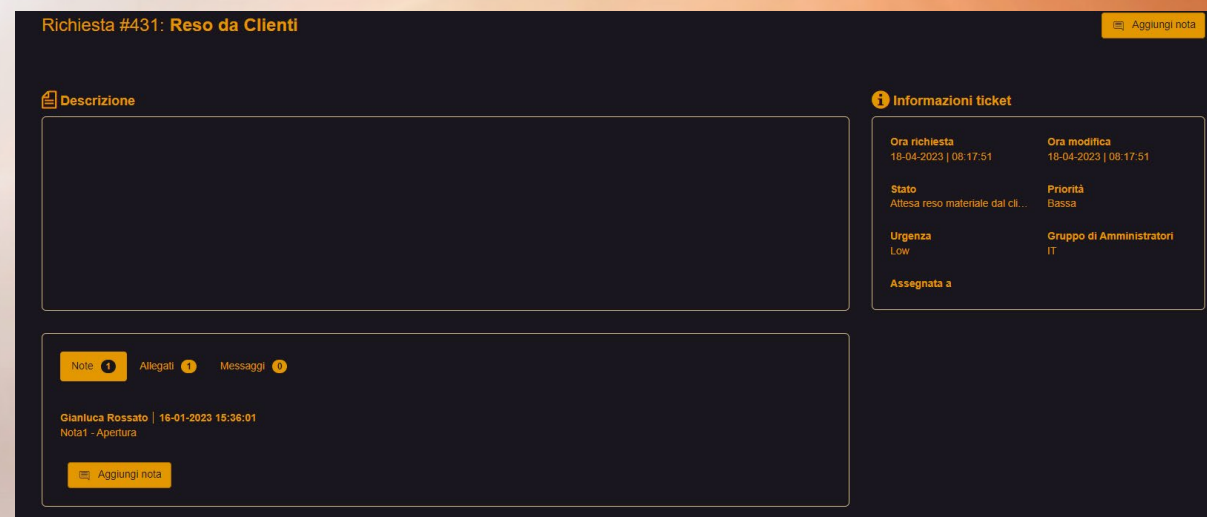
The screenshot shows a dark-themed interface for 'I miei ticket'. At the top, there are four tabs: 'I miei ticket' (4), 'Chiuso di recente' (1), 'Richieste supervisionate' (7), and 'Azioni del flusso di lavoro' (6). Below the tabs, there is a list of four tickets. Each ticket card displays a plus icon, a ticket ID, a title, category filters, a status, a priority, and a request time. A 'Mostra tutti' button with a right arrow is at the bottom right.

Ticket ID	Titolo	Categoria	Sottocategoria	Categoria di terzo livello	Stato	Priorità	Ora richiesta
#431	Reso da Clienti				Attesa reso materiale dal cliente		18-04-2023 08:17:51
#430	Reso da Clienti				Attesa reso materiale dal cliente		14-04-2023 15:42:02
#428	262362					Priorità: Bassa	14-04-2023 13:18:10
#423	RESO					Priorità: Bassa	14-04-2023 10:22:20

NB: se un ticket è stato risolto, non verrà più visualizzato in questa sezione ma nelle sezione "Chiuso di recente"

I miei Ticket sono una sezione dove è possibile vedere e consultare tutti i ticket/richieste/flussi aperti dall'utente. Per avere l'elenco completo dei ticket aperti basta clickare su "Mostra tutti" che si trova in basso a destra come dall'immagine sopra.

Per consultare un ticket aperto basta clickarci sopra dove si aprirà la finestra con tutte le informazioni presenti e relative ad esso come lo stato, chi lo ha preso in carico, possibili messaggi, note e così via.



The screenshot shows the detailed view for 'Richiesta #431: Reso da Clienti'. It features a 'Descrizione' section with a large text area, an 'Informazioni ticket' sidebar with key details, and a 'Note' section at the bottom with a list of notes and an 'Aggiungi nota' button.

Informazioni ticket	
Ora richiesta	Ora modifica
18-04-2023   08:17:51	18-04-2023   08:17:51
Stato	Priorità
Attesa reso materiale dal cliente	Bassa
Urgenza	Gruppo di Amministratori
Low	IT
Assegnata a	

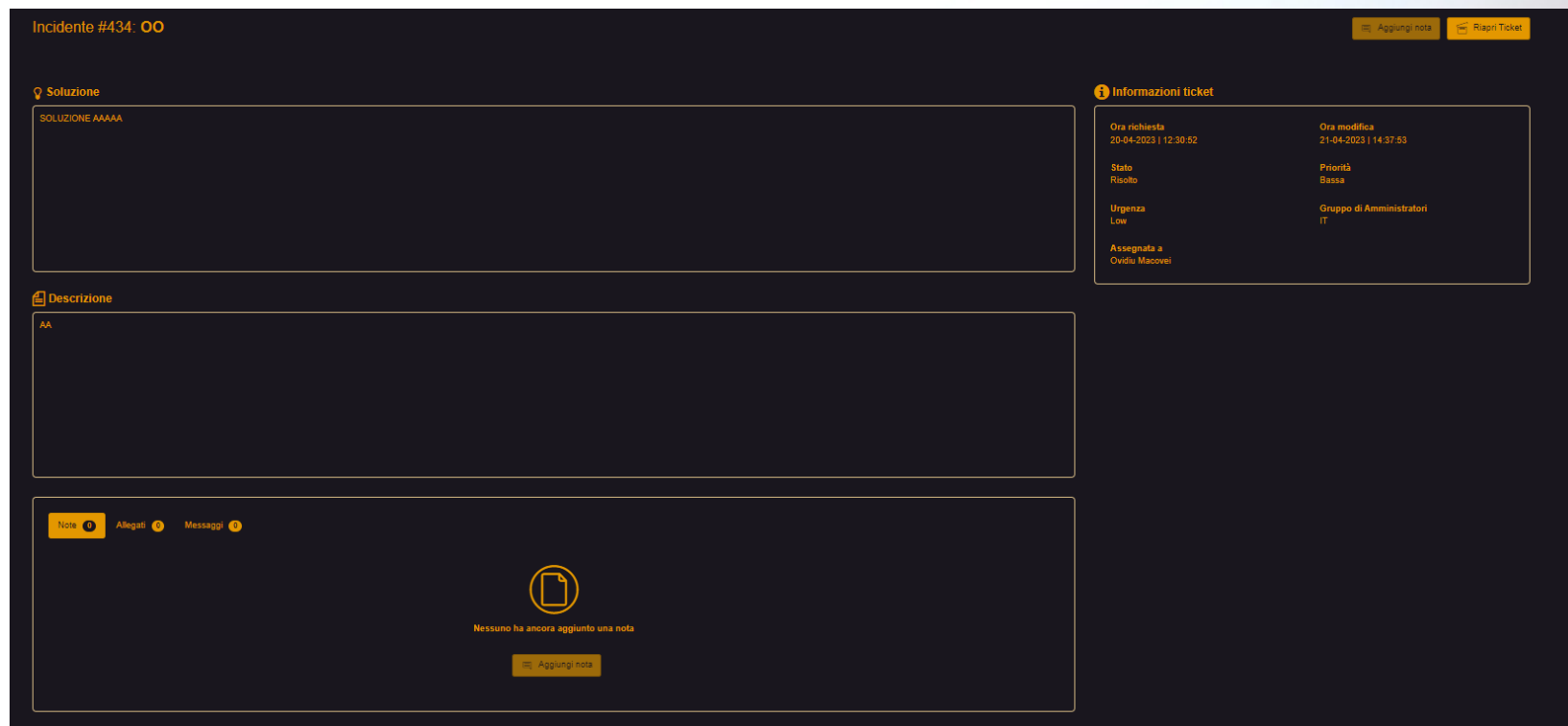
# Sezione Interattiva

## Chiuso di recente

Nella schermata principale, la esiste una sezione denominata "Chiuso di recente" dove si trovano tutti i ticket/flussi che sono stati risolti e chiusi.



Entrando su uno di essi, è possibile visualizzare tutti i dettagli compresa la soluzione, lo stato, eventuale note, messaggi ecc..



# Sezione Interattiva

## Richieste supervisionate

Nella pagina principale esiste una sezione denominata "Richieste supervisionate" visibile solo ai capi ufficio. Infatti in questa sezione il capo ufficio può trovare tutte i ticket/richieste aperte dalle persone che supervisiona.

Selezionando un ticket/richiesta può vedere tutte le informazioni di quel ticket/richiesta come lo stato, a chi è stata assegnata, le note, i messaggi, ecc... (come nella sezione «i miei ticket»)

I miei ticket 4	Chiuso di recente 1	Richieste supervisionate 7	Azioni del flusso di lavoro 6
#434: OO			Ora richiesta 20-04-2023 12:30:52
Stato: Risolto Urgenza: Low Priorità: Bassa Richiesta dell'utente: Ovidiu Macovei			
#431: Reso da Clienti			Ora richiesta 18-04-2023 08:17:51
Stato: Attesa reso materiale dal cliente Urgenza: Low Priorità: Bassa Richiesta dell'utente: Ovidiu Ma			
#430: Reso da Clienti			Ora richiesta 14-04-2023 15:42:02
Stato: Attesa reso materiale dal cliente Urgenza: Low Priorità: Bassa Richiesta dell'utente: Ovidiu Ma			
#428: 262362			Ora richiesta 14-04-2023 13:18:10
Stato: Urgenza: Low Priorità: Bassa Richiesta dell'utente: Ovidiu Macovei			
Mostra tutti >			

# Sezione Interattiva

## Azioni del flusso di lavoro

Nella pagina principale esiste la sezione denominata "Azioni del flusso di lavoro". In questa sezione si trovano tutte richieste/workflow dove, se visibili, si è coinvolti personalmente per fare procedere uno step di un determinato flusso. In questi casi, l'utente o un membro di un determinato gruppo deve intervenire inserendo i dati necessari al proseguimento del flusso.

The screenshot shows a navigation bar at the top with five items: "I miei ticket" (4), "Chiuso di recente" (1), "Richieste supervisionate" (7), and "Azioni del flusso di lavoro" (6), which is highlighted in yellow. Below the navigation bar, there is a list of four workflow items. Each item consists of a title, a status, and a "Modifica orario" button. The items are:

- #431 - Reso da Clienti → Rientro da Cliente → Spedizione Del Ricambio  
Stato: Abilitato
- #431 - Reso da Clienti → Rientro da Cliente → Rientro materiale  
Stato: Abilitato
- #430 - Reso da Clienti → Rientro da Cliente → Spedizione Del Ricambio  
Stato: Abilitato
- #430 - Reso da Clienti → Rientro da Cliente → Rientro materiale  
Stato: Abilitato

At the bottom right of the list, there is a "Mostra tutti" link with a right-pointing arrow.

The screenshot shows a detailed view of a workflow step. At the top, the title is "Richiesta #431 : Reso da Clienti → Rientro da Cliente → Spedizione Del Ricambio". Below the title, there are several input fields and labels:

- Gruppo di Amministratori: Spedizione / Magazzino
- Ora richiesta: 18-04-2023 08:17:51
- Codice Cliente: 0421101610 - A & B SERVICE SNC
- Codice Ricambio: CodRic
- Utente Invio: \*
- Ricambio Spedito \*: Seleziona un valore
- DDT in uscita del Ricambio \*
- Note: Gianluca Rossato (16-01-2023 15:36:01): Nota1 - Apertura

Per ogni elemento dentro questo sezione è specificato il titolo del flusso (1°) successivamente un macro argomento (2°) ed infine il nome dello step su cui si deve intervenire. All'apertura dell'elemento viene visualizzata la schermata con tutti i campi sufficienti e necessari per poter inserire tutti i dati. Una volta inseriti bisogna cliccare sul pulsante "Completa" per poter concludere lo step del flusso.

NB: Ogni step presenta una propria schermata, con campi personalizzati o generali.



# FAQ

## Cos'è una FAQ?

Una FAQ in inglese Frequency Asked Question significa Risposta ad una Domanda Frequente. Infatti le FAQ vengono scritte per evitare che qualcuno scriva sempre le stesse risposte e sono disponibili e sempre consultabili da tutti gli utenti.

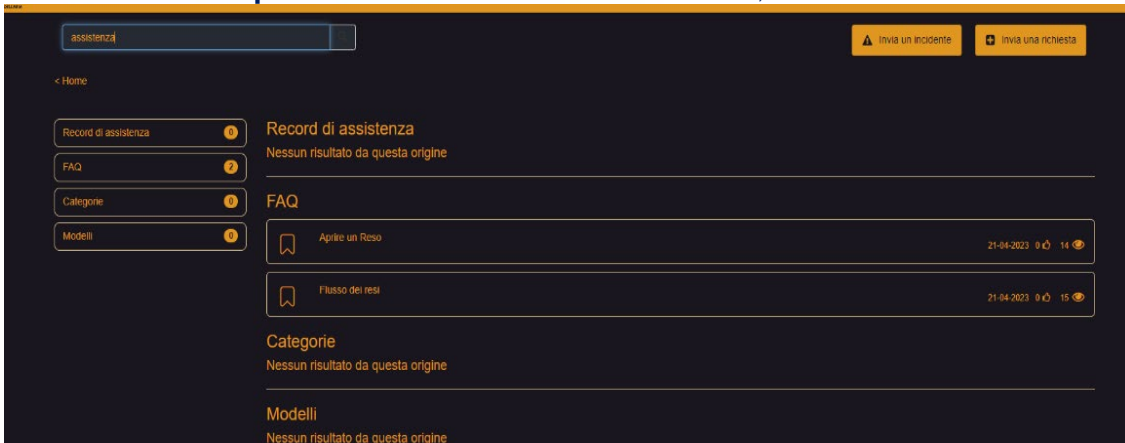
FAQ	
Richieste supervisionate	16 >
Cos'è una FAQ	28 >
Cercare una FAQ	38 >
Suggerimenti all'apertura di un Ticket	9 >
Consultazione Resi	25 >
Mostra tutti >	



# FAQ

## Cercare una FAQ

Il primo metodo è quello di cercare la FAQ attraverso lo strumento "Cerca" che si trova in alto a sinistra nella pagina principale. Infatti digitando una parola chiave che riguarda la domanda/risposta della faq è possibile trovare un riscontro. Per esempio cercando la parola chiave "assistenza", nella sezione FAQ si trovano 2 Articoli da consultare come da seguente immagine



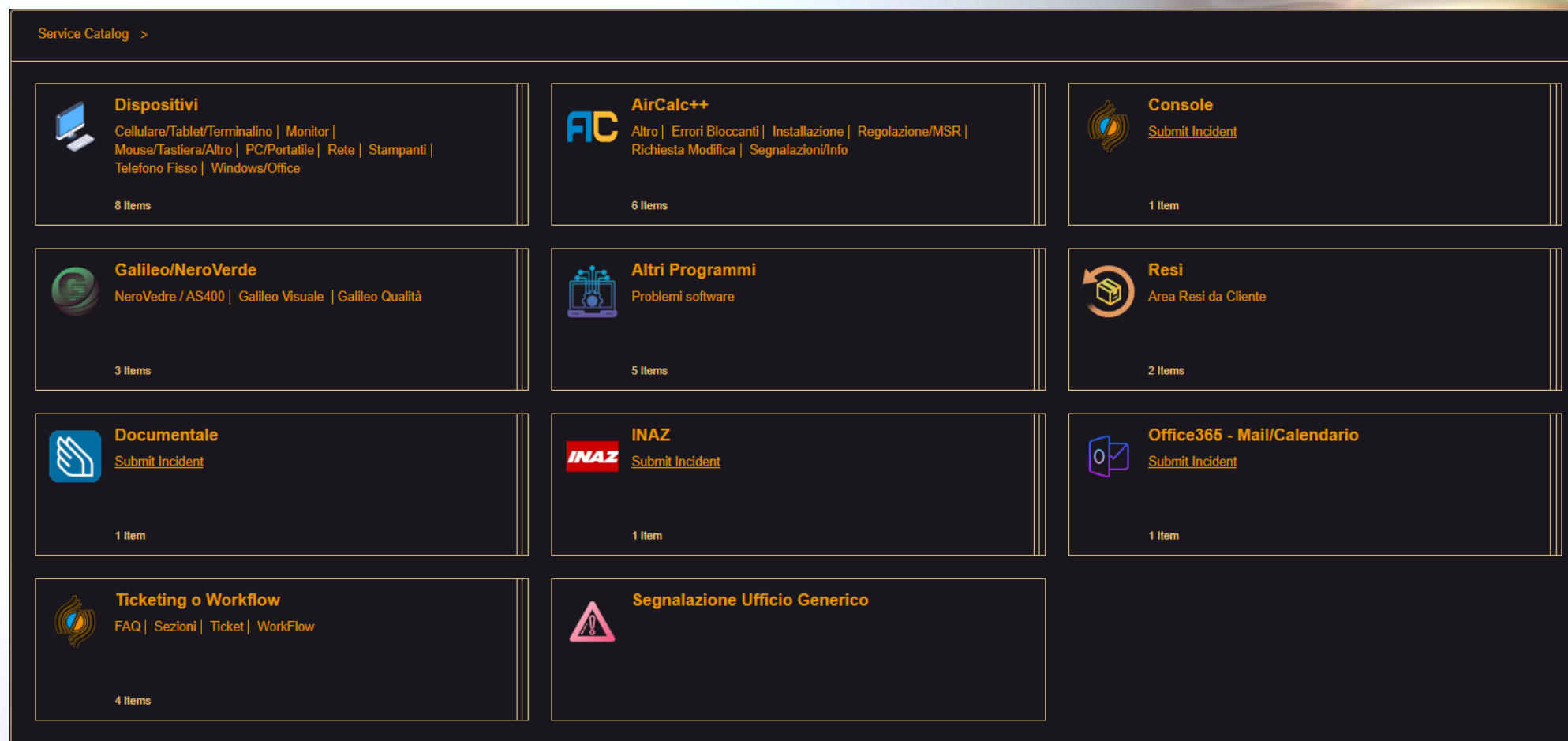
Un'altro metodo per cercare una faq è quello di scorrere nella lista di tutte le faq in base alla categoria che si vuole trovare. Questo è possibile clickando su "Mostra tutti" nella sezione FAQ della schermata principale, dove si aprirà una nuova finestra che contiene la sezione di tutte le categorie delle faq disponibili. Ogni Categoria può contenere una sottocategoria che a loro volta possono avere altre sottocategorie, come nella scelta della apertura di un ticket.



# Service Catalog

## Cos'è il Service Catalog?

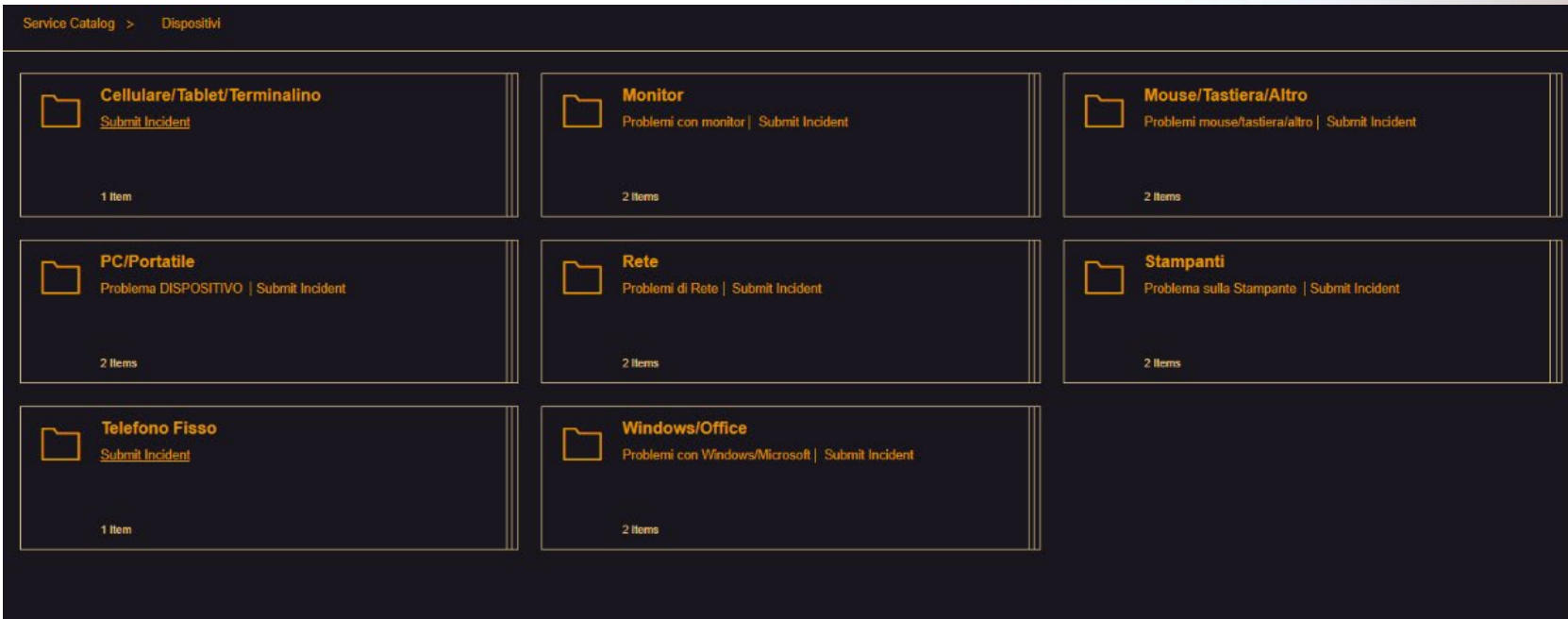
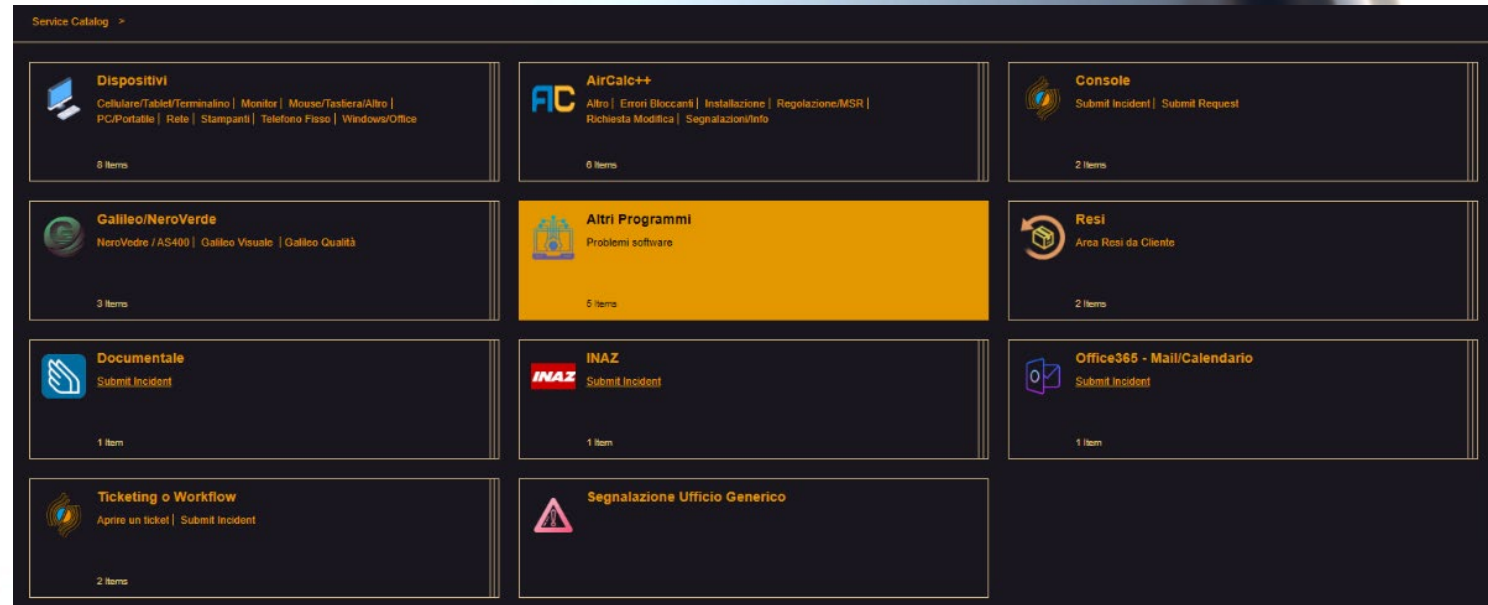
La sezione Service Catalog è la sezione dove sono presenti tutte le varie categorie, sottocategorie e categorie di terzo livello riguardanti i ticket, richieste o flussi. Quest'area è dedicata all'apertura di ticket od workflow in base al tipo di problema o richiesta.



# Service Catalog

## Aprire un ticket

Per aprire un nuovo ticket bisogna andare nella sezione "Service Catalog" della pagina principale e scegliere una delle macro Categorie in base al problema.



Selezionata la categoria, si aprirà una nuova pagina con le sottocategorie. Per esempio selezionando la categoria "Dispositivi" si aprirà una nuova schermata con le sottocategorie come si può vedere dall'immagine a fianco.

# Service Catalog

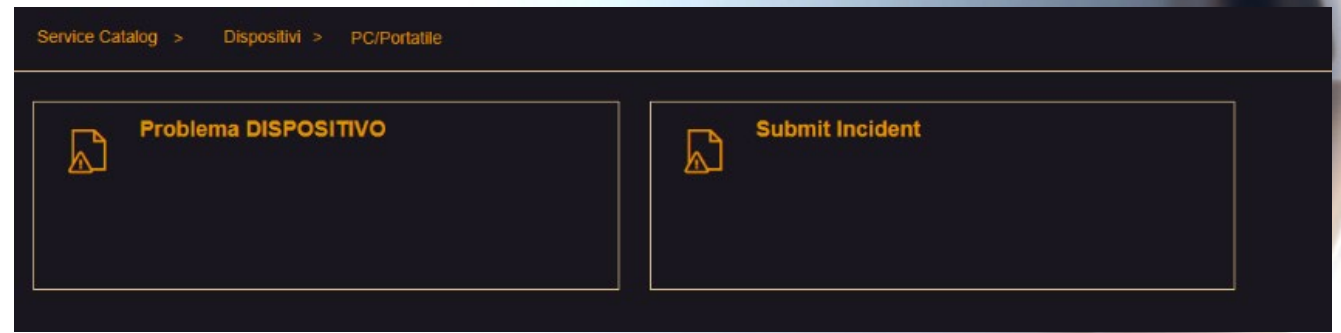
## Aprire un ticket

Una volta individuato e selezionato la sottocategoria si aprirà di nuovo una altra schermata per poter selezionare possibili diverse soluzione di apertura del ticket.

Infatti ove sono presenti più scelte si dovrà selezionare sempre la prima possibilità (in questo caso "Problema DISPOSITIVO") ed ignorare la seconda scelta (chiamato "Submit Incident").

NOTA BENE: Nel caso ci fosse solo una scelta, chiamata sempre "Submit Incident", selezionare quella.

Una volta arrivati alla schermata di inserimento del problema/richiesta, bisogna compilare obbligatoriamente tutti i campi con "\*" mentre i campi senza sono optional. A quel punto per completare l'apertura del ticket bisogna clickare sul pulsante "invia" in basso a destra.

A screenshot of a web form titled "Invia incidente". The form contains several input fields: "Titolo \*" (required), "Descrizione \*" (required), "Numero PC e/o Piazzola (esempi: PC123 o Piazzola 7) \*" (required), and "Note" (optional). There is a small "Aggiungi nota" button below the notes field. At the bottom, there is an "Allegati" section with a dashed border and the text "Seleziona allegati o trascinare i file qui". At the very bottom right, there are two buttons: "Annulla" and "Invia".



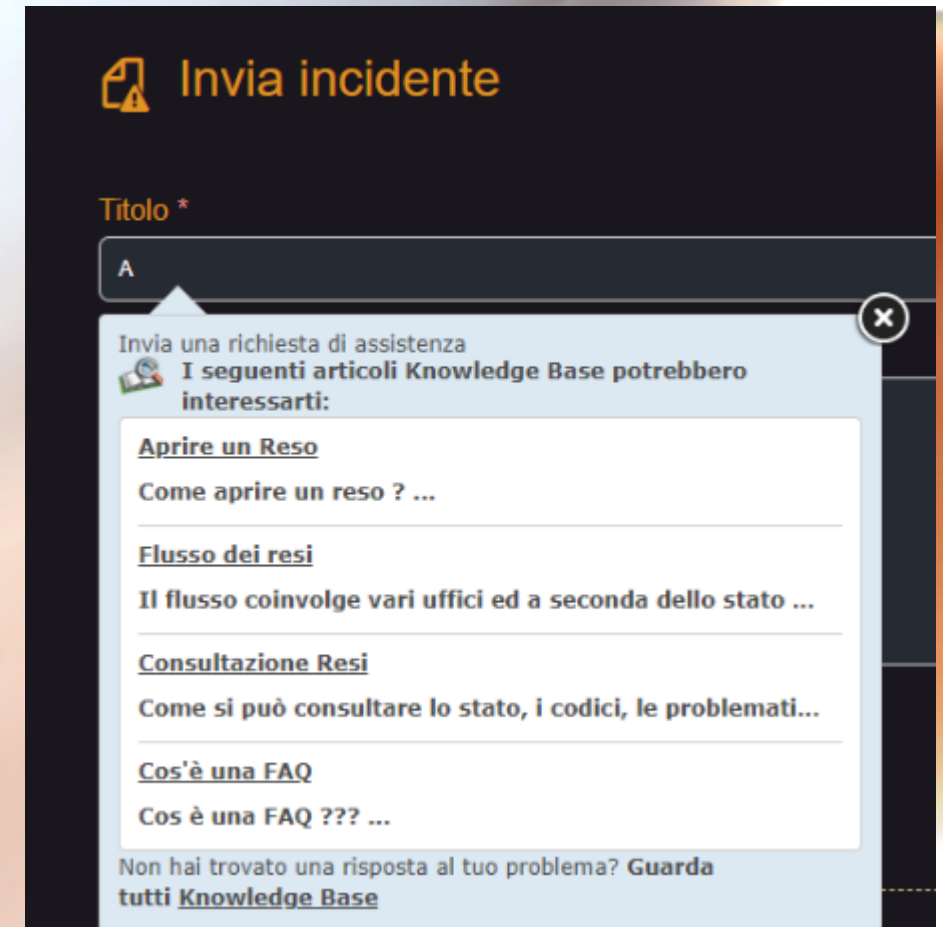
# Service Catalog

## Suggerimenti all'apertura del ticket

Cosa sono i suggerimenti che vengono mostrati a video all'apertura di un nuovo ticket nel momento in cui si scrive il titolo ?

I suggerimenti che vengono visualizzati all'apertura di un ticket sono semplicemente delle FAQ che possono contenere già la risposta al quesito/problema. Infatti questa funzionalità ha il compito di diminuire la creazione di ticket aventi lo stesso problema.

È consigliabile quindi, consultare gli articoli disponibili nelle FAQ prima di aprire un ticket in modo da avere una risposta veloce e lavoro in meno per gli amministratori.



**Invia incidente**

Titolo \*

A

Invia una richiesta di assistenza  
I seguenti articoli Knowledge Base potrebbero interessarti:

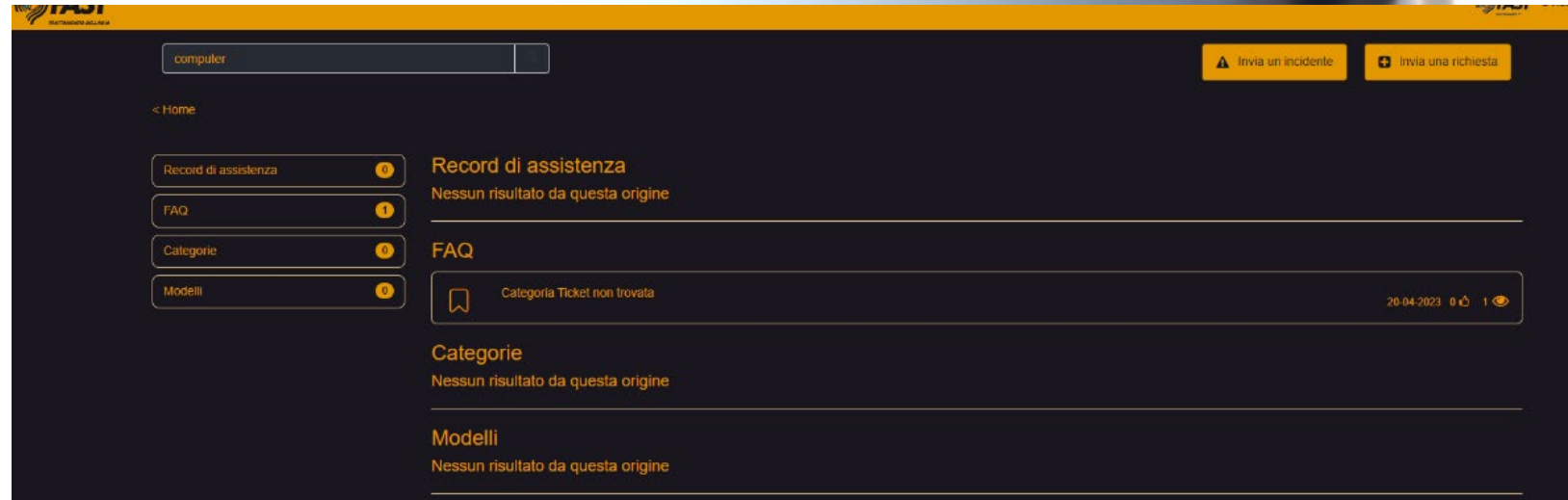
- Aprire un Reso  
Come aprire un reso ? ...
- Flusso dei resi  
Il flusso coinvolge vari uffici ed a seconda dello stato ...
- Consultazione Resi  
Come si può consultare lo stato, i codici, le problemati...
- Cos'è una FAQ  
Cos è una FAQ ??? ...

Non hai trovato una risposta al tuo problema? [Guarda tutti Knowledge Base](#)

# Service Catalog

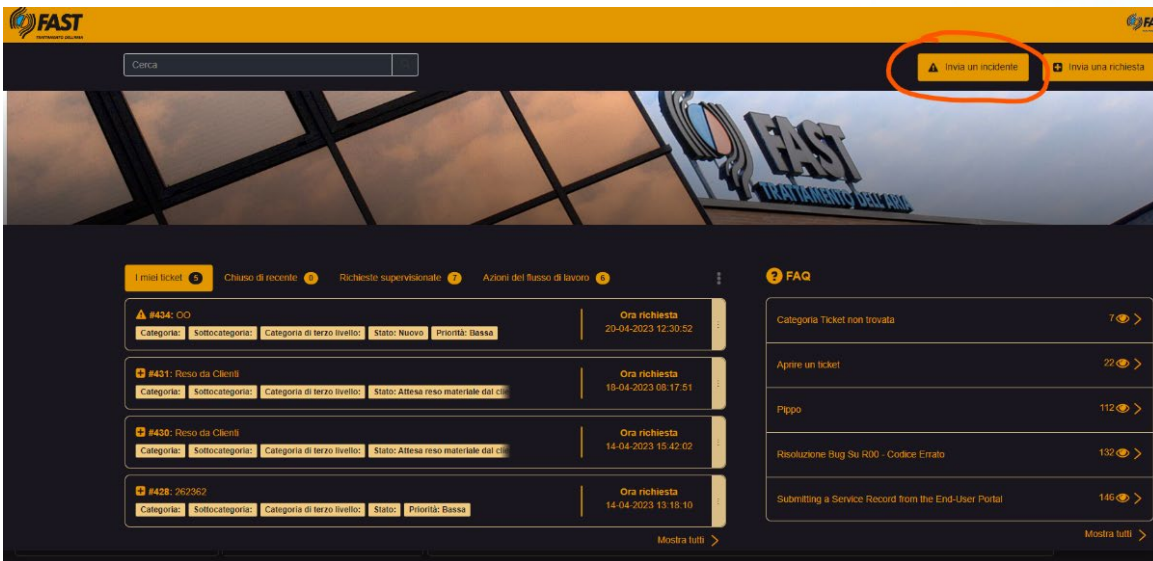
## Categoria Ticket non trovata

Cosa fare se non trovo la categoria per aprire il ticket del mio problema ?



Cercare una parola chiave del problema attraverso la barra della ricerca posta in alto a sinistra sotto il Logo Fast nella pagina principale. Si aprirà quindi una nuova finestra con i risultati trovati. Sono presenti 4 sezioni tra cui "Modelli" e "Categorie".

Se nella sezione "Modelli" viene mostrato un risultato che coincide con la categoria/problema cercato allora bisogna selezionare il modello corrispondente. Altrimenti se nella sezione "Modelli" non viene mostrato nessun risultato passare alla Sezione "Categorie" dove vale lo stesso ragionamento fatto in precedenza per i modelli. Se in nessuna delle due sezioni non viene mostrato alcun risultato, aprire una richiesta generica tramite il pulsante "Invia un incidente" posto il alto a destra della schermata principale.



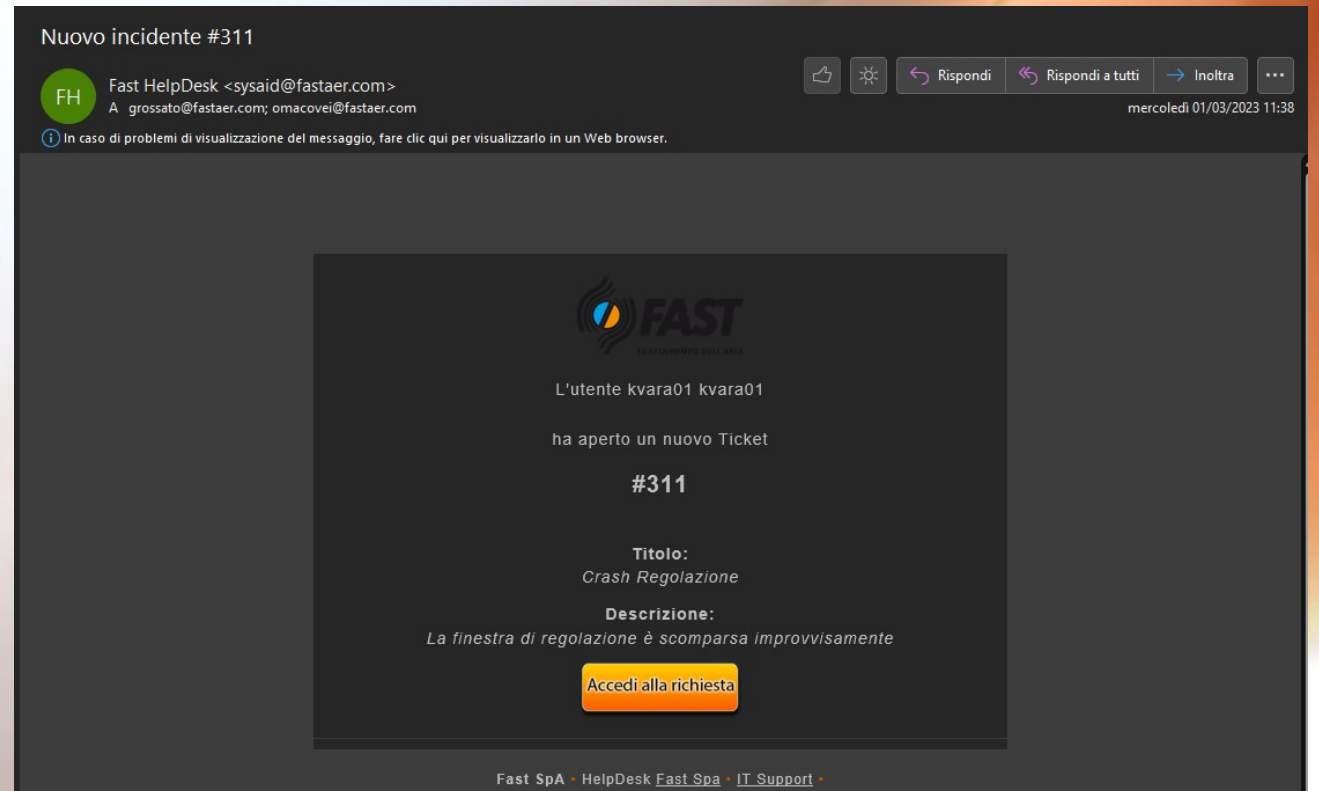
# Mail di sistema

## Avvisi e informazioni

Per ogni azione che viene compiuta sia nel ticket che in un flusso, il sistema invia una mail agli utenti interessati. Le azioni che scaturiscono l'invio di mail possono essere:

- L'apertura
- Cambiamento di stato
- Avanzamento del flusso
- Possibile soluzione
- Chiusura

Il sistema utilizza l'indirizzo [sysaid@fastaer.com](mailto:sysaid@fastaer.com) per l'invio di tutti gli avvisi.



Nuovo incidente #311

**FH** Fast HelpDesk <sysaid@fastaer.com>  
A: grossato@fastaer.com; omacovei@fastaer.com

mercoledì 01/03/2023 11:38

In caso di problemi di visualizzazione del messaggio, fare clic qui per visualizzarlo in un Web browser.

**FAST**  
TRATTAMENTO DELL'ARIA

L'utente kvara01 kvara01  
ha aperto un nuovo Ticket

**#311**

**Titolo:**  
Crash Regolazione

**Descrizione:**  
La finestra di regolazione è scomparsa improvvisamente

[Accedi alla richiesta](#)

Fast SpA • HelpDesk Fast SpA • IT Support

# HelpDesk

## Cosa fare in caso di problemi ?

Se si vogliono ulteriori chiarimenti, ci sono altre guide nelle FAQ presenti sul portale del ticketing. Nel caso non si trovano le informazioni cercate si può aprire un ticket generico come spiegato prima nella guida con la suddetta richiesta.

Per problemi di accesso, contattare l'ufficio IT.