

# MANUALE SERVICE DESK (JIRA)

*(Creazione e consultazione dei Ticket di supporto ed assistenza)*

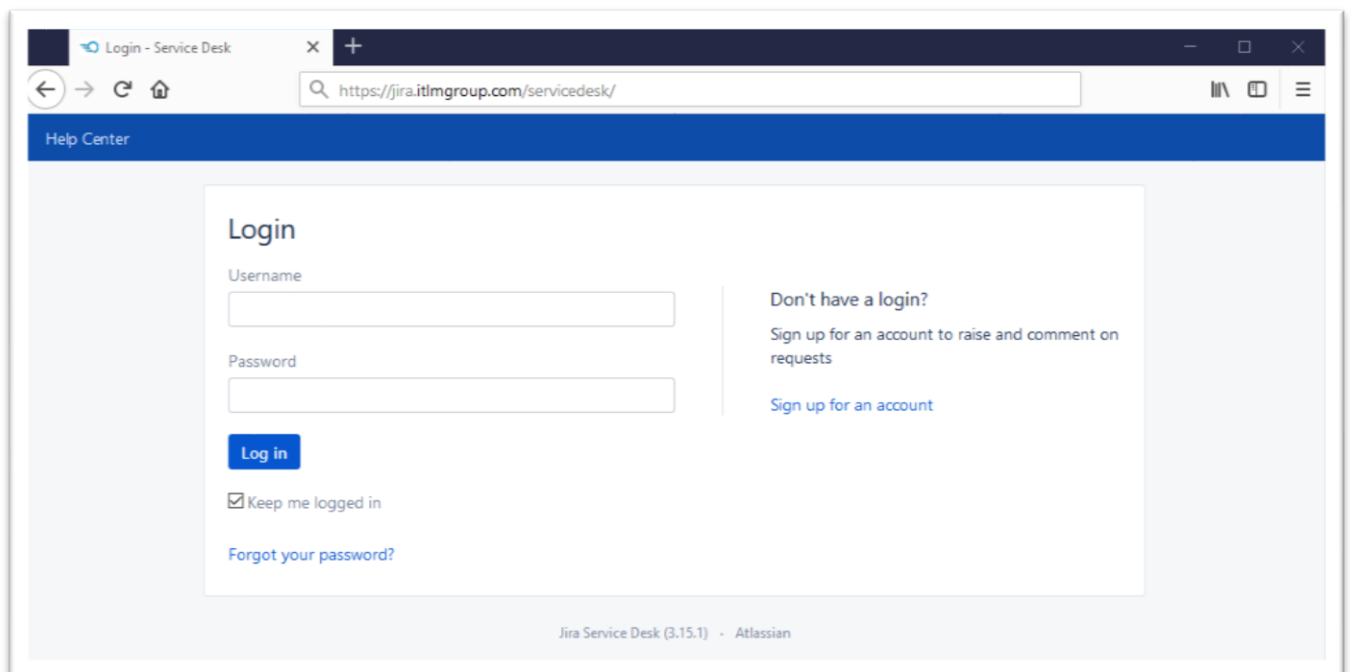
<b>1. ACCESSO</b>	<b>2</b>
<b>2. PROFILO - CAMBIO DELLA LINGUA</b>	<b>4</b>
<b>3. INSERIMENTO NUOVA RICHIESTA DI SUPPORTO</b>	<b>5</b>
<b>4. INSERIMENTO NUOVA RICHIESTA A NOME DI ALTRO UTENTE</b>	<b>10</b>
<b>5. RICERCA E VISUALIZZAZIONE DELLE PROPRIE RICHIESTE O CONDIVISE DA ALTRI UTENTI</b>	<b>11</b>
<b>6. MODIFICA DI UNA RICHIESTA – AGGIUNTA DI COMMENTI/ALLEGATI</b>	<b>13</b>

<b>Data</b>	18/01/2019
<b>Versione</b>	1.0

Questo documento illustra il funzionamento del nuovo portale **Italmundo Service Desk** che dovrà essere utilizzato per l'inserimento e la gestione di tutte le richieste di assistenza e supporto verso l'IT department.

## 1. ACCESSO

- ✓ Aprire il browser (Internet Explorer, Chrome, Firefox, etc)
- ✓ Accedere al Link: <https://jira.itlmgroup.com/servicedesk/>



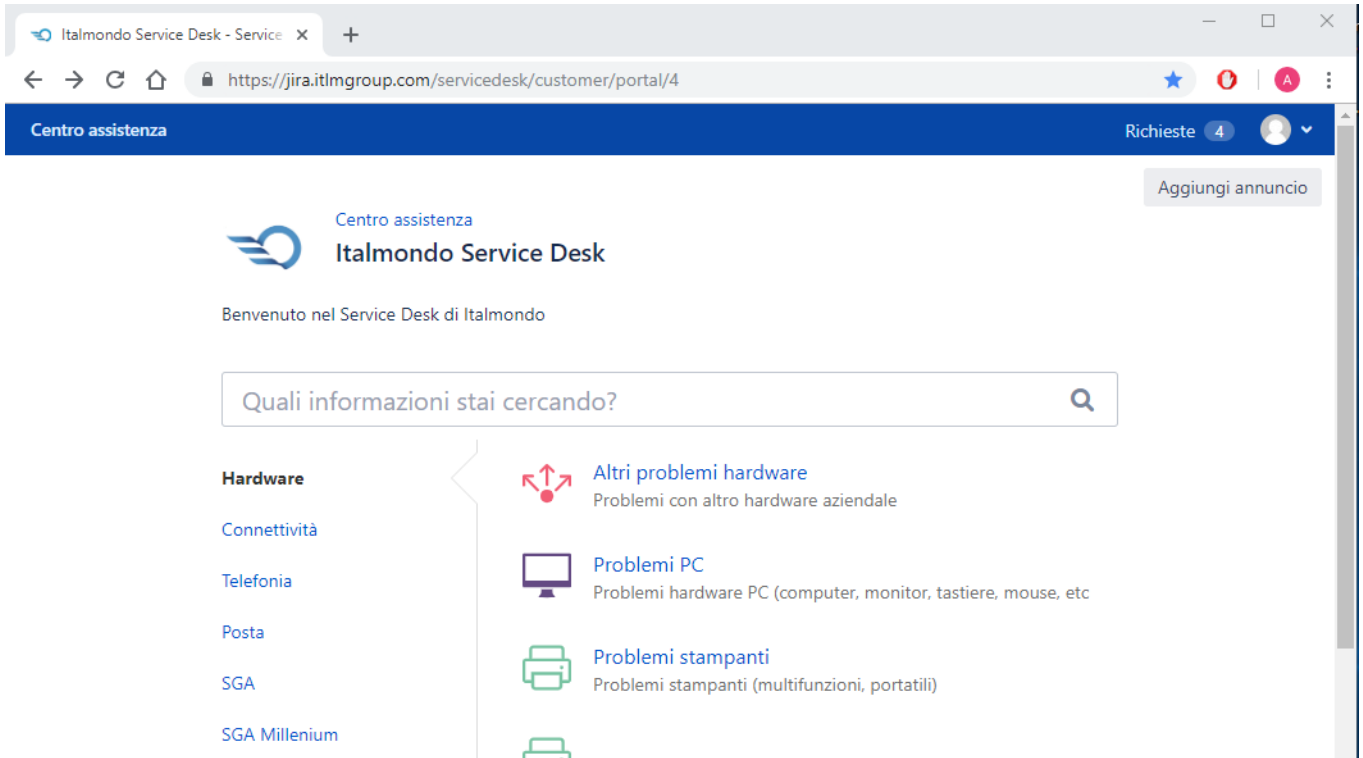
- ✓ Inserire Username, Password e spuntare il flag "Keep me logged in".

**Username:** Stessa username della posta/PC:  
cognome-i (iniziale del nome)  
Esempio: Mario Rossi -> Username = **rossi-m**

**Password:** La stessa utilizzata per l'accesso al PC/Posta

- ✓ Cliccare il pulsante **Log In**

Dopo aver effettuato il login, la Home Page del portale si presenta come da immagine seguente.

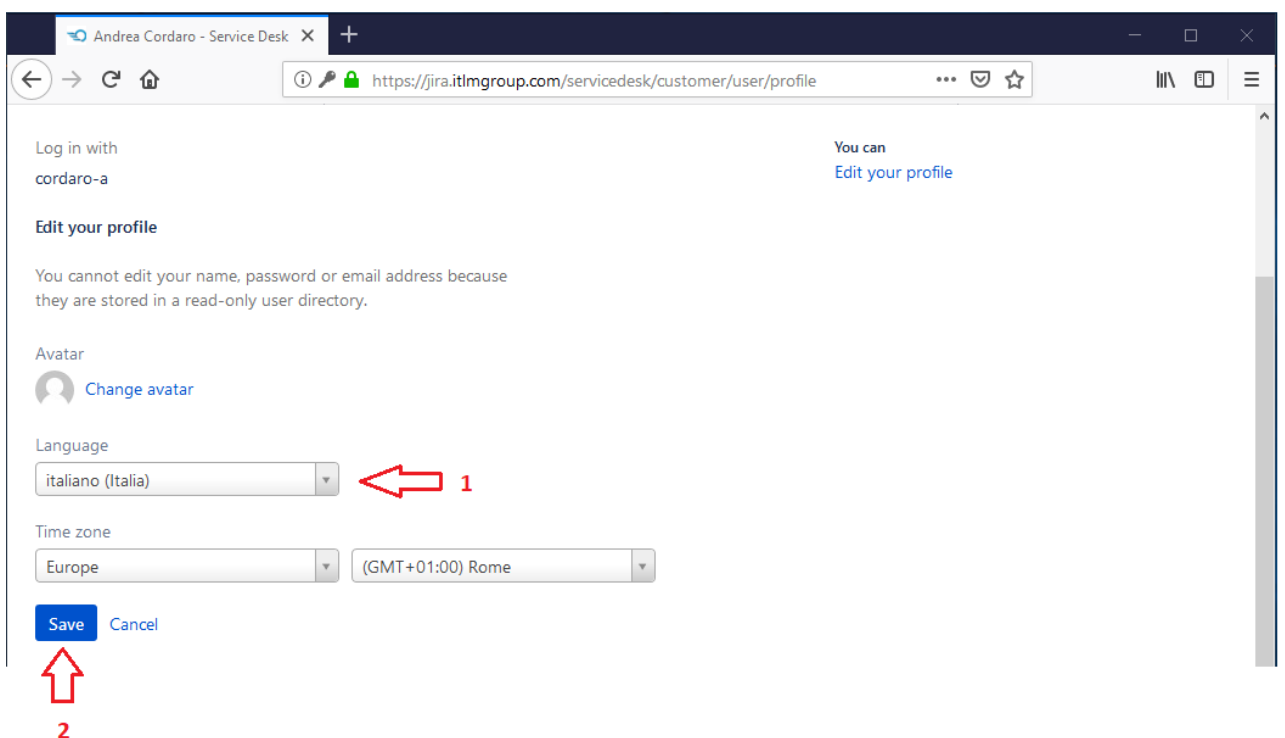
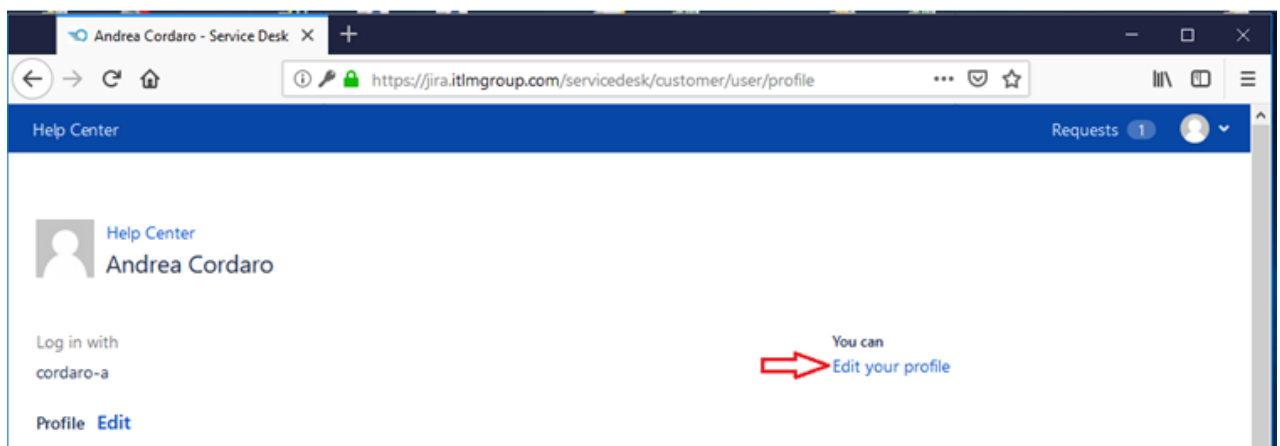
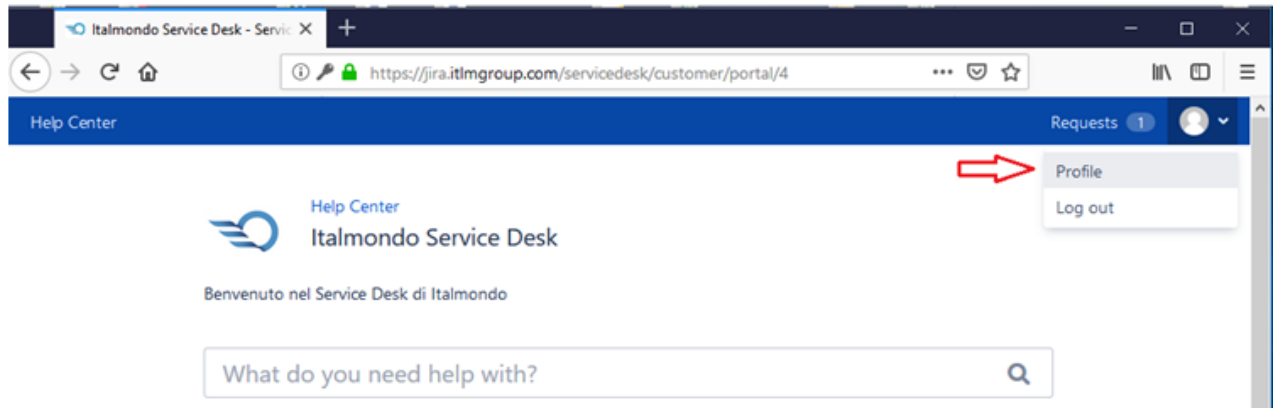


The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Browser Tab:** Italmundo Service Desk - Service X
- Address Bar:** <https://jira.itlmgroup.com/servicedesk/customer/portal/4>
- Navigation Bar:** Centro assistenza (left), Richieste 4 (right), and a user profile icon.
- Header:** Centro assistenza (text), Italmundo Service Desk (logo and text), and a button labeled "Aggiungi annuncio".
- Content Area:**
  - Search Bar:** "Quali informazioni stai cercando?" with a search icon.
  - Left Sidebar (Navigation):**
    - Hardware
    - Connettività
    - Telefonia
    - Posta
    - SGA
    - SGA Millenium
  - Main Content Area (Problem Categories):**
    - Altri problemi hardware:** Problemi con altro hardware aziendale (icon: red arrows pointing out).
    - Problemi PC:** Problemi hardware PC (computer, monitor, tastiere, mouse, etc) (icon: purple monitor).
    - Problemi stampanti:** Problemi stampanti (multifunzioni, portatili) (icon: green printer).
    - ...** (icon: green printer).

## 2. PROFILO - CAMBIO DELLA LINGUA

La lingua predefinita del sistema è Inglese. È possibile cambiarla accedendo al proprio profilo.

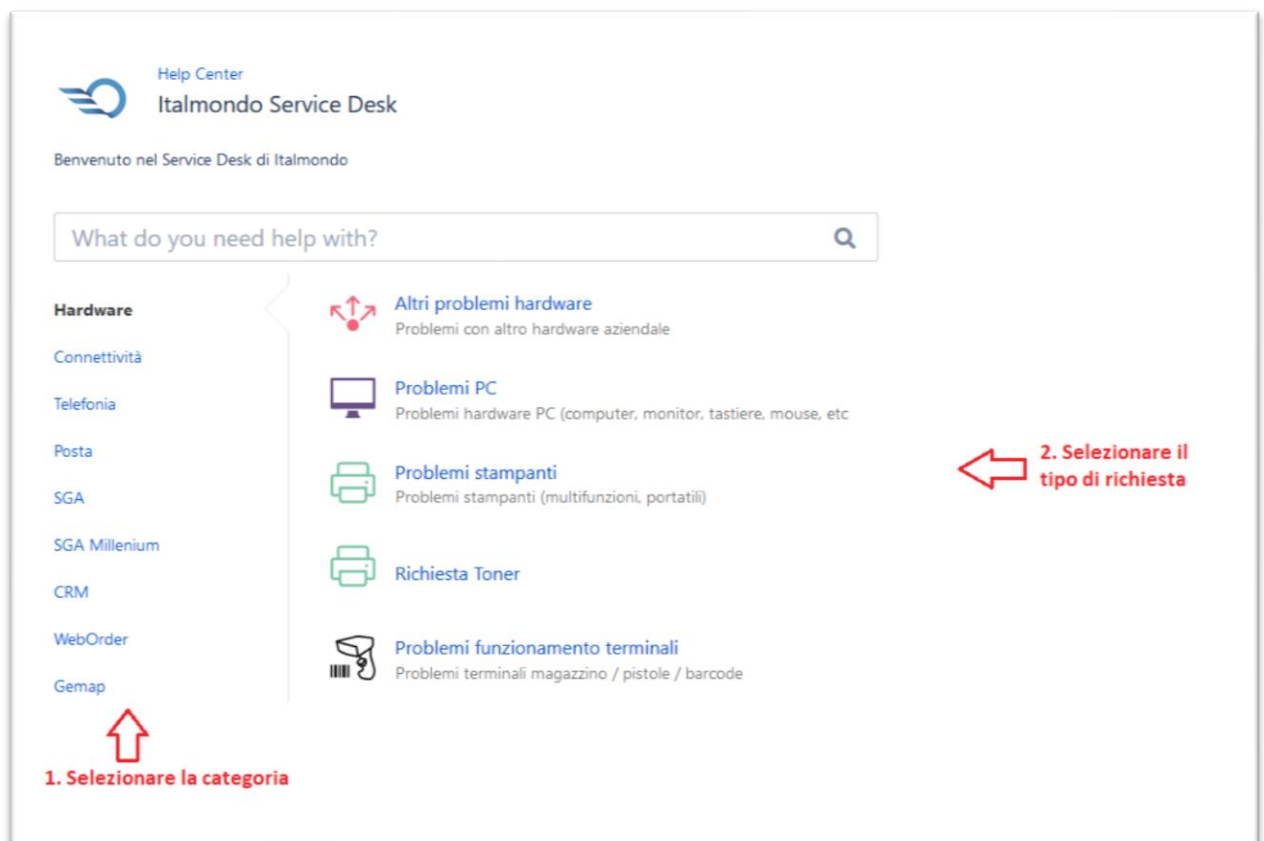


### 3. INSERIMENTO NUOVA RICHIESTA DI SUPPORTO

#### ➤ STEP 1: SELEZIONE DELLA CATEGORIA E DELLA TIPOLOGIA DI RICHIESTA

L'inserimento di una richiesta di supporto richiede necessariamente la selezione della relativa **categoria** e del **tipo di richiesta** che deve essere creata.

1. Selezionare prima la categoria (sinistra)
2. Successivamente cliccare il tipo di richiesta che si vuole creare (destra).

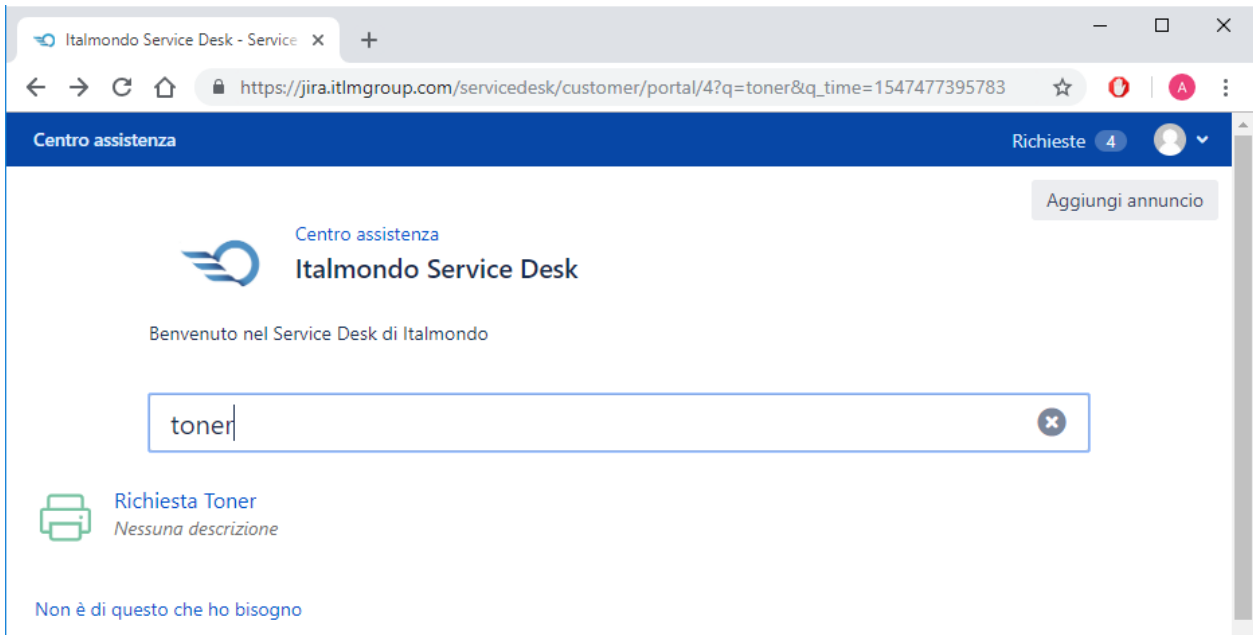


Cliccando il tipo di richiesta, si apre una schermata dove poter inserire il ticket.

**NB:** In assenza di un determinato tipo di richiesta, selezionare la voce "Altro, Altre richieste, Altri problemi, etc".

Una modalità più veloce per ricercare la tipologia è quella di inserire all'interno del campo di ricerca che si trova al centro dell'Home Page "Quali informazioni stai cercando?" una o più parole chiave che consentono di ricercare una o più tipologie presenti nel sistema.

Esempio:



The screenshot shows a web browser window with the URL [https://jira.itlmgroup.com/servicedesk/customer/portal/4?q=toner&q\\_time=1547477395783](https://jira.itlmgroup.com/servicedesk/customer/portal/4?q=toner&q_time=1547477395783). The page header includes "Centro assistenza" and "Richieste 4". The main content area features the Italmundo logo and the text "Centro assistenza Italmundo Service Desk". Below this, it says "Benvenuto nel Service Desk di Italmundo". A search bar contains the text "toner". Below the search bar, a result is displayed: "Richiesta Toner" with a printer icon and the description "Nessuna descrizione". At the bottom, there is a link that says "Non è di questo che ho bisogno".

➤ STEP 2: COMPILAZIONE RICHIESTA DI SUPPORTO

Per poter inserire una richiesta di supporto è necessario compilare obbligatoriamente i campi Oggetto e Descrizione.

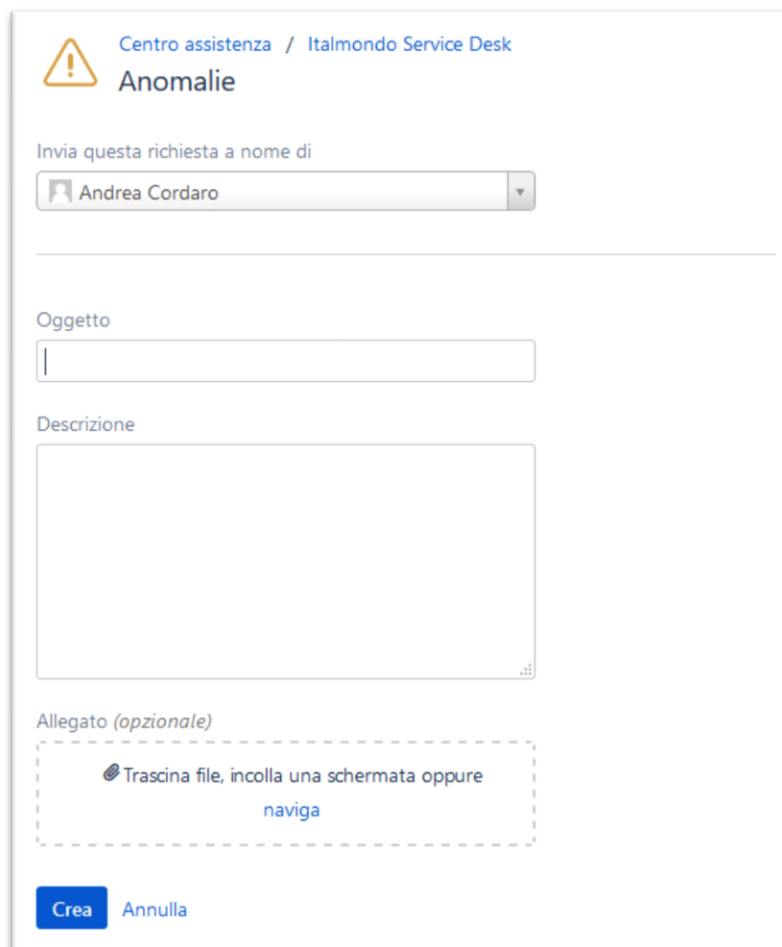
**Oggetto:** Inserire in breve il tipo di problema/richiesta.

Evitare di inserire testi generici: “Problema”, “Aiuto”, “Sga”, etc

**Descrizione:** Per velocizzare l’evasione della richiesta, inserire quante più informazioni utili per replicare il problema o per poter gestire la richiesta.

È possibile allegare uno o più file trascinandoli all’interno dell’area tratteggiata o cliccando su “naviga”.

Per inserire la richiesta cliccare il pulsante “Crea”




The screenshot shows a web form titled "Anomalie" within the "Centro assistenza / Italmundo Service Desk". At the top left is a warning icon. Below the title, there is a dropdown menu labeled "Invia questa richiesta a nome di" with "Andrea Cordaro" selected. The form contains two main input fields: "Oggetto" (a single-line text box) and "Descrizione" (a larger multi-line text box). Below these is an "Allegato (opzionale)" section, which is a dashed rectangular area containing the text "Trascina file, incolla una schermata oppure naviga". At the bottom of the form are two buttons: "Crea" (highlighted in blue) and "Annulla".

➤ STEP 3: CONDIVISIONE TICKET CON ALTRI UTENTI (FACOLTATIVO)

Dopo aver effettuato l'inserimento, viene mostrata a video l'anteprima del ticket.

In questa fase è possibile condividere il ticket con altri utenti (i quali diventeranno partecipanti e riceveranno le stesse e-mail di aggiornamento che riceverà il richiedente).

 [Centro assistenza](#) / [Italmundo Service Desk](#) / [ITLMSD-32](#)  
**Problema interno 123** APERTO



Non inviarmi notifiche


 [Condividi](#)

**Dettagli** Proprio ora

Descrizione  
Descrizione del problema

Condivisa con

 [Andrea Cordaro](#)  
Autore

 [Centro assistenza](#) / [Italmundo Service Desk](#) / [ITLMSD-32](#)  
**Problema interno 123** APERTO



Non inviarmi notifiche


 [Condividi](#)

**Dettagli** 2 minuti fa

Descrizione  
Descrizione del problema

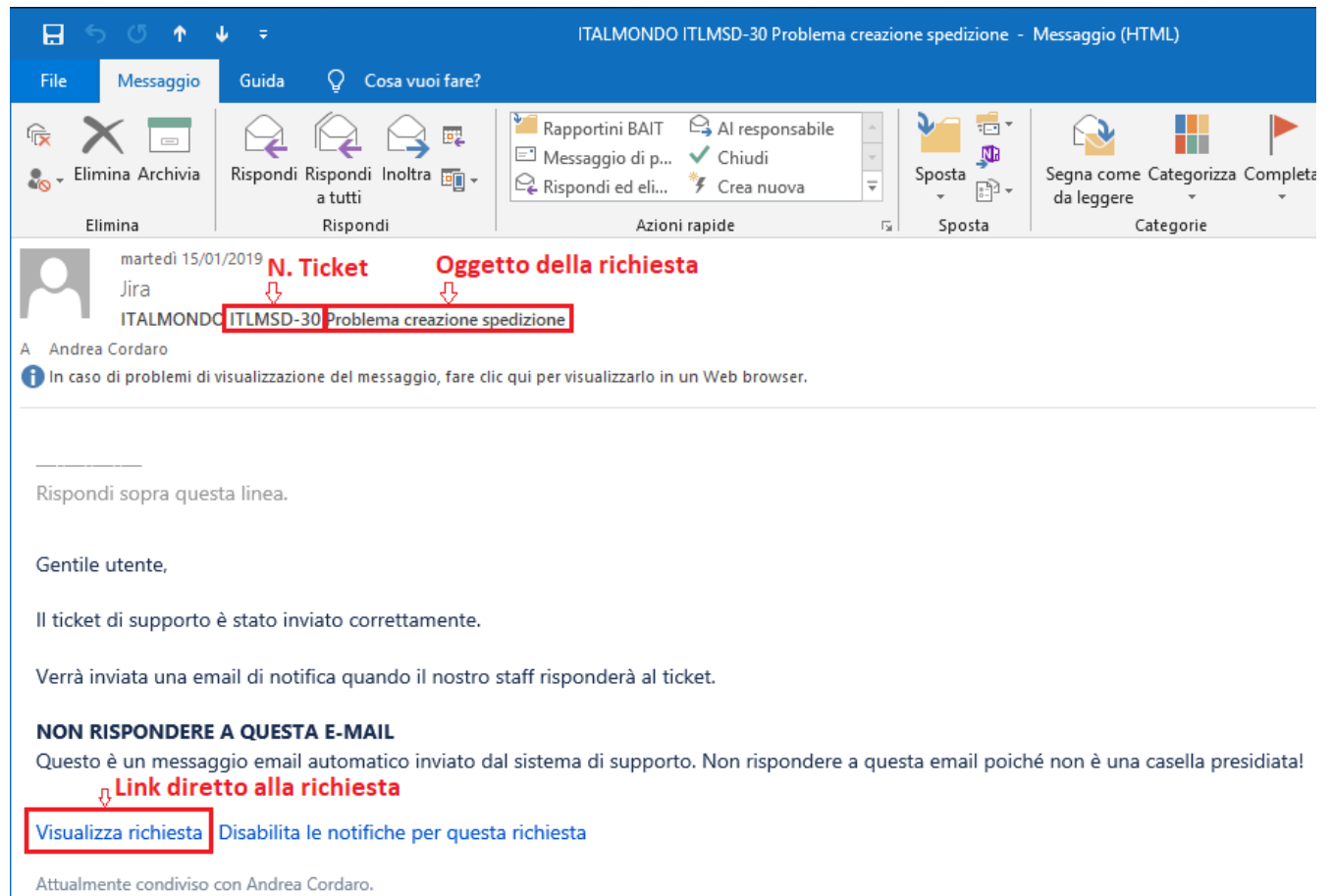
Condivisa con

 [Andrea Cordaro](#)  
Autore

 [Laura Bergamaschi](#)  
Rimuovi



Il sistema invia una mail di conferma contenente il numero del ticket ed il link diretto per poterla visualizzare all'interno del portale Service Desk.



The screenshot shows an email client interface with a blue header bar. The title bar reads "ITALMONDO ITLMSD-30 Problema creazione spedizione - Messaggio (HTML)". The interface includes a ribbon with "File", "Messaggio", and "Guida" tabs. Below the ribbon are various action buttons like "Elimina", "Archivia", "Rispondi", "Inoltra", "Sposta", and "Categorie". The email content starts with a date "martedì 15/01/2019" and a subject line "N. Ticket Oggetto della richiesta" with red arrows pointing to "ITLMSD-30" and "Problema creazione spedizione" respectively. The sender is "A Andrea Cordaro". A red box highlights the "Visualizza richiesta" link. Below the link is the text "Disabilita le notifiche per questa richiesta". At the bottom, it says "Attualmente condiviso con Andrea Cordaro."

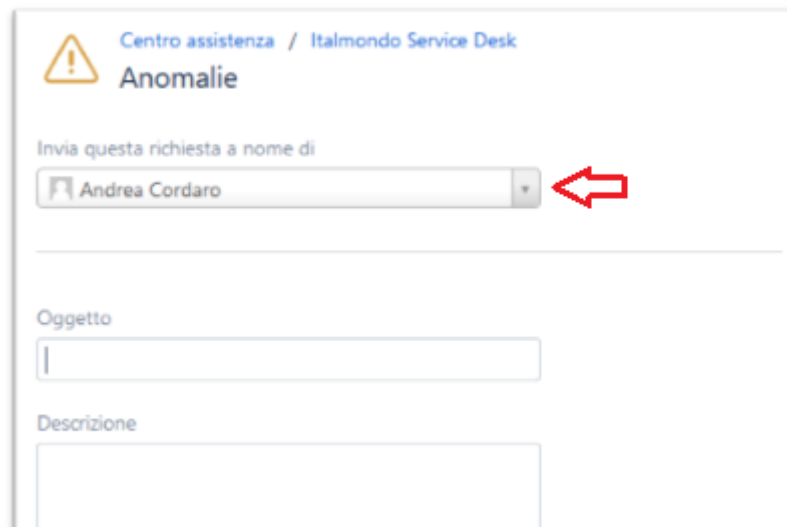
**ATTENZIONE:** Non rispondere alle mail inviate dal sistema.

Qualsiasi ulteriore commento o eventuali altri allegati dovranno essere inseriti direttamente all'interno del portale cliccando il link "Visualizza richiesta" o ricercando il ticket nel portale.

#### 4. INSERIMENTO NUOVA RICHIESTA A NOME DI ALTRO UTENTE

È possibile aprire una richiesta a nome di un altro utente nel caso in cui quest'ultimo sia impossibilitato nel farlo.

Ricerca e selezionare il nome dell'utente all'interno di *"Invia questa richiesta a nome di"*.



Centro assistenza / Italmundo Service Desk

**Anomalie**

Invia questa richiesta a nome di

Andrea Cordaro

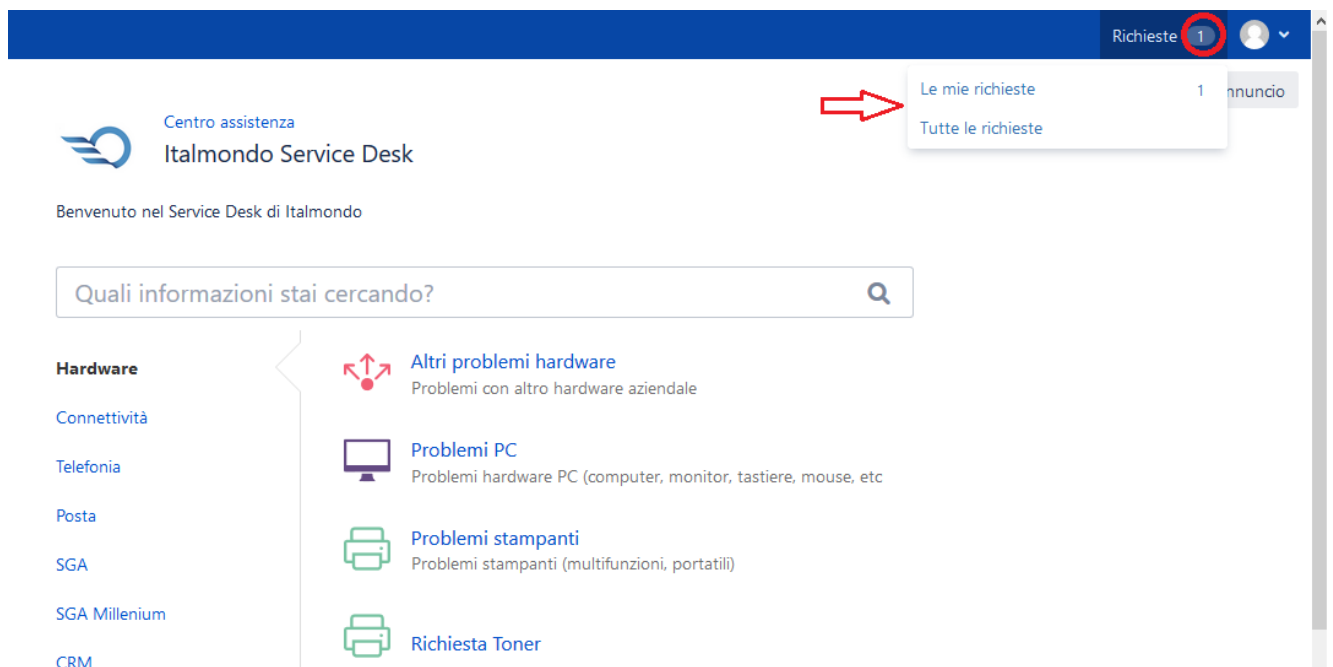
Oggetto

Descrizione

## 5. RICERCA E VISUALIZZAZIONE DELLE PROPRIE RICHIESTE O CONDIVISE DA ALTRI UTENTI

Il numero delle proprie richieste **aperte** (non ancora risolte) viene notificato nell'area superiore.

Accedendo alla voce "Le mie richieste" è possibile visualizzare sia le proprie richieste **aperte** sia le richieste **chiuse** (risolte) visualizzandone lo stato del ticket, cronologia dei commenti tra utente e operatore che ha preso in carico il ticket, allegati etc..



Centro assistenza  
Italmundo Service Desk

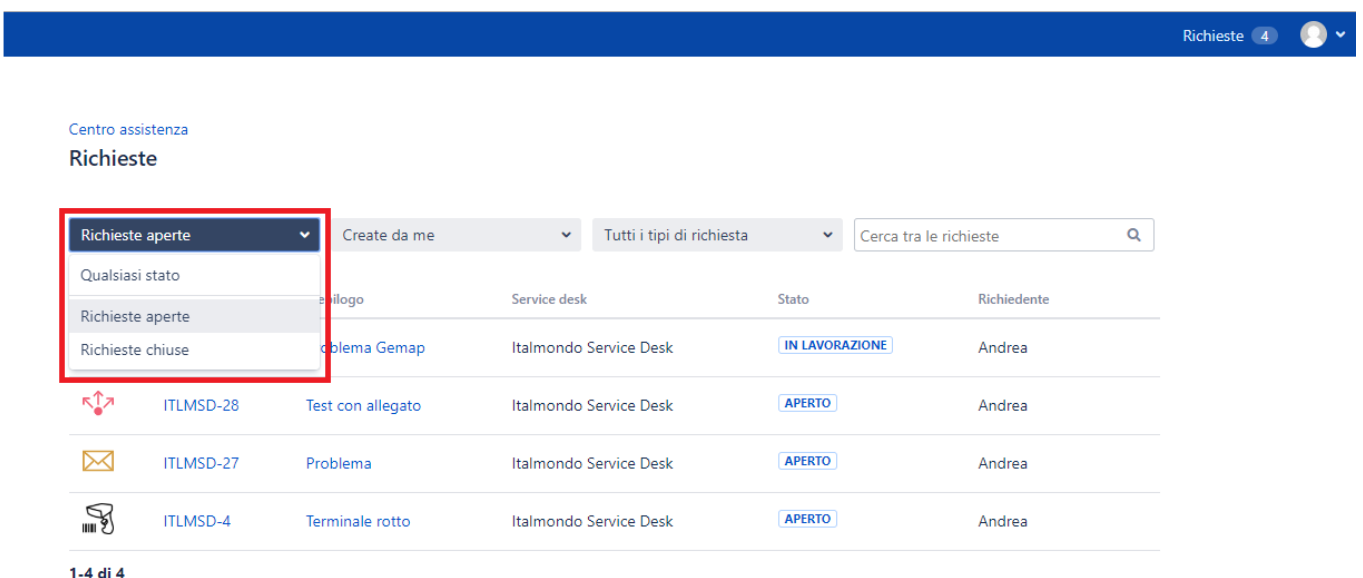
Benvenuto nel Service Desk di Italmundo

Quali informazioni stai cercando?

- Hardware
  - Altri problemi hardware  
Problemi con altro hardware aziendale
  - Problemi PC  
Problemi hardware PC (computer, monitor, tastiere, mouse, etc)
  - Problemi stampanti  
Problemi stampanti (multifunzioni, portatili)
  - Richiesta Toner
- Connettività
- Telefonia
- Posta
- SGA
- SGA Millenium
- CRM

Richieste 1

Le mie richieste  
Tutte le richieste



Centro assistenza  
Richieste

Richieste aperte

Qualsiasi stato

Richieste aperte

Richieste chiuse

Create da me

Tutti i tipi di richiesta

Cerca tra le richieste


Icona	ID	Descrizione	Service desk	Stato	Richiedente
	ITLMSD-28	Test con allegato	Italmundo Service Desk	IN LAVORAZIONE	Andrea
	ITLMSD-27	Problema	Italmundo Service Desk	APERTO	Andrea
	ITLMSD-4	Terminale rotto	Italmundo Service Desk	APERTO	Andrea

1-4 di 4

Accedendo invece alla voce “Tutte le richieste” è possibile visualizzare anche quelle segnalate e condivise da altri utenti.

Centro assistenza

## Richieste

Richieste aperte	▼	Create da chiunque	▼	Tutti i tipi di richiesta	▼	Cerca tra le richieste	🔍
Tipo	Riferimento	Riepilogo	Service desk	Stato	Richiedente		
	ITLMSD-32	Problema interno 123	Italmundo Service Desk	APERTO	Andrea Cordaro		

