

ADITINET CONSULTING

PROCEDURA DI APERTURA TICKET DI MANUTENZIONE

VERSIONE 2.11

Aditinet Consulting SpA

Viale Odone Belluzzi, 57 - 00128 Roma
pi /cf 04137280964 Rea - Roma 1057817
Cap. Soc. € 700.000 i.v.
www.aditinet.it
info@aditinet.it

Milano
Via Torri Bianche, 3
20871 Vimercate (MB)
ph. +39 039 5965582
info@aditinet.it

Roma
Viale Odone Belluzzi, 57
00128 Roma
ph. +39 06 45439252
info@aditinet.it

Northern & Shell Building,
8 th Floor, 10 Lower Thames Street,
London, EC3R 6AF - ph. +44 1189901133
www.aditinet.uk
consultancy@aditinet.uk

AUTORI

Redatto da:	Adinet Operation Center
Verificato da:	Adinet Operation Center
Approvato da:	Managed Service Manager

CRONOLOGIA REVISIONI

Data	Autori	Descrizione	Note
01/05/2018	Adinet Operation Center	Versione 1.0	
01/01/2019	Adinet Operation Center	Versione 2.0	
01/02/2021	Adinet Operation Center	Versione 2.7	
01/04/2022	Adinet Operation Center	Versione 2.11	

RISERVATEZZA

Questo documento contiene informazioni riservate nonché informazioni coperte da copyright. Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte di questo documento può essere fotocopiata, riprodotto o tradotto in altra lingua senza il preventivo consenso scritto di Adinet Consulting SpA.

MARCHI REGISTRATI

Tutti i marchi citati nel presente documento sono proprietà dei loro legittimi proprietari, tutelati dalle leggi vigenti in Italia e nei paesi ove le legislazioni vigenti prevedono la tutela di tali marchi.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo documento è stato redatto da Adinet Consulting S.p.A. per i propri clienti.

Sommario

1	Introduzione	4
1.1	Come contattare Aditinet	4
2	Procedura Apertura Ticket (via web).....	6
3	Gestione richieste di manutenzione.....	13
3.1	Riferimenti del Cliente	13
	APPENDICE A: Riepilogo riferimenti Aditinet.....	15

1 INTRODUZIONE

Il presente documento fornisce ai clienti di Adinet Consulting Spa, nell'ambito dei servizi di manutenzione erogati, i dettagli operativi riguardo le procedure per l'apertura delle richieste di supporto (ticket) e la consultazione del loro stato.

Di seguito sono descritte le procedure ed i processi operativi.

1.1 Come contattare Adinet

Un ruolo fondamentale nell'erogazione dei servizi gestiti di Adinet è svolto dal servizio S.P.o.C. (Single Point of Contact). Scopo del servizio è offrire al cliente un unico punto di contatto quale riferimento immediato per l'apertura di chiamate di assistenza secondo gli SLA concordati. Il servizio S.P.o.C. è erogato da personale tecnico interno Adinet, da sedi interne senza ricorrere a strutture terze. Ad oggi lo S.P.o.C. Adinet opera 24 ore su 24 ed è in grado di soddisfare Livelli di Servizio tipicamente richiesti da infrastrutture critiche in ambienti Enterprise.

Di seguito sono elencate le informazioni per contattare lo SPoC Adinet Consulting:

ADINET CONSULTING - SPoC	
Richieste generiche:	+39 06 45439252 operation-center@adinet.it
Service Desk 24 x 7:	+39 06 89475531

Apertura Ticket Supporto:

Il servizio è attivo H24, 365 giorni all'anno. È possibile aprire ticket di supporto attraverso il portale web alla seguente url:

<https://adinet.atlassian.net/serviceesk>

oppure, via posta elettronica, al seguente indirizzo email:

support@adinet.atlassian.net

Fasce orarie:

TIPOLOGIE	ORARIO
ORARIO LAVORATIVO	9:00 – 18:00 da Lunedì a Venerdì (ad esclusione festivi)
ORARIO EXTRA-LAVORATIVO	18:00 – 24:00 , 24:00 – 09:00 da Lunedì a Venerdì 00:00 – 24:00 - Sabato/Domenica/festivi

2 PROCEDURA APERTURA TICKET (VIA WEB)

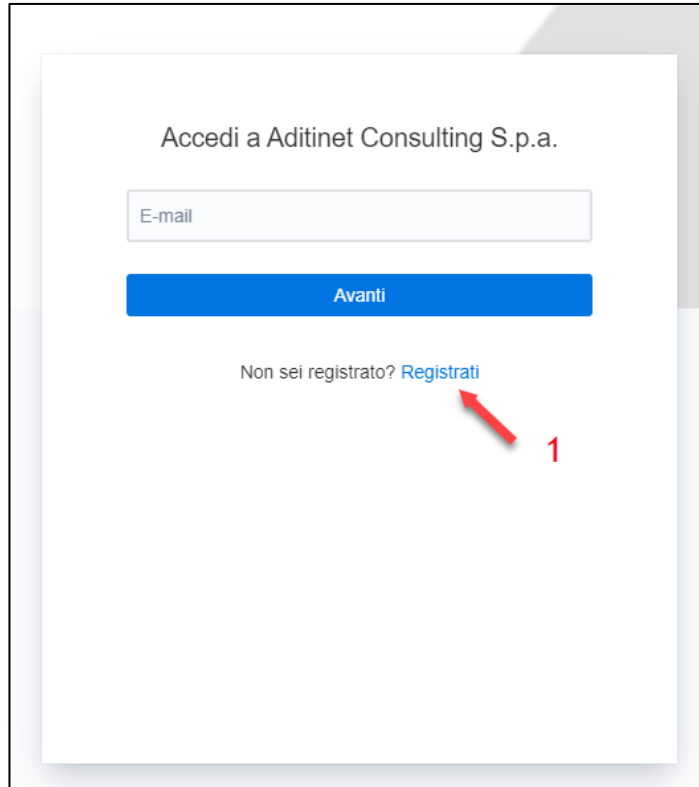
In questo paragrafo sono descritte le procedure di **registrazione** utente, nel caso in cui il cliente voglia procedere in autonomia, di **apertura** delle richieste di supporto, via web, e di **consultazione** dello stato delle richieste sul portale web dell'Operation Center di Adinet.

Il cliente avrà la possibilità di aprire un ticket nei confronti di Adinet Consulting SpA attraverso l'utilizzo del proprio portale dedicato raggiungibile al seguente link:

<https://adinet.atlassian.net/servicedesk>

1 Registrazione al portale Adinet

Ciascun membro dell'organizzazione del cliente potrà richiedere un proprio account personale semplicemente andando sul link del portale e cliccando sul tasto "**Registrati**" (1) oppure, in alternativa, seguendo le informazioni contenute in una specifica mail di invito da parte dell'Operation Center di Adinet.



Accedi a Adinet Consulting S.p.a.

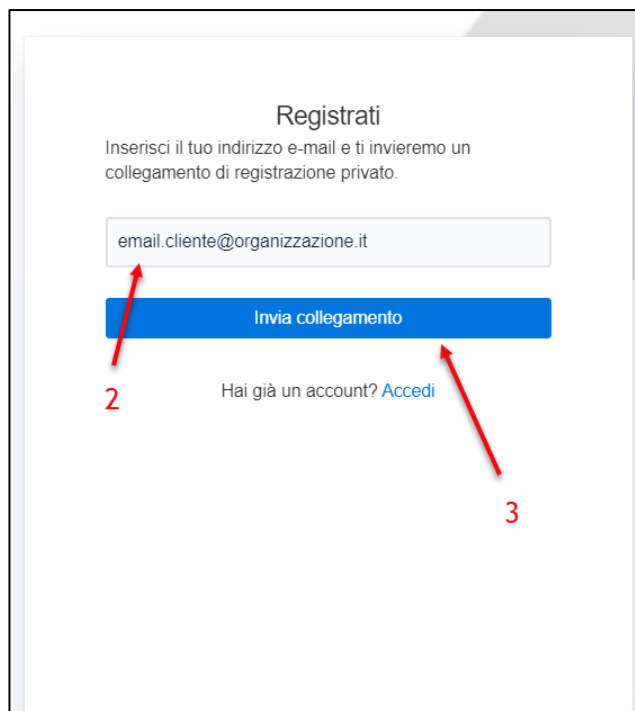
E-mail

Avanti

Non sei registrato? [Registrati](#)

1

Verrà richiesto di compilare dei campi, di inserire un indirizzo e-mail **(2)** ed infine procedere cliccando sul tasto **“Invia collegamento” (3)**.



Registrati

Inserisci il tuo indirizzo e-mail e ti invieremo un collegamento di registrazione privato.

email.cliente@organizzazione.it

Invia collegamento

Hai già un account? [Accedi](#)

2

3

A seguito di ciò verrà inviata una mail con un link di conferma all'indirizzo mail precedentemente specificato **(4)**.

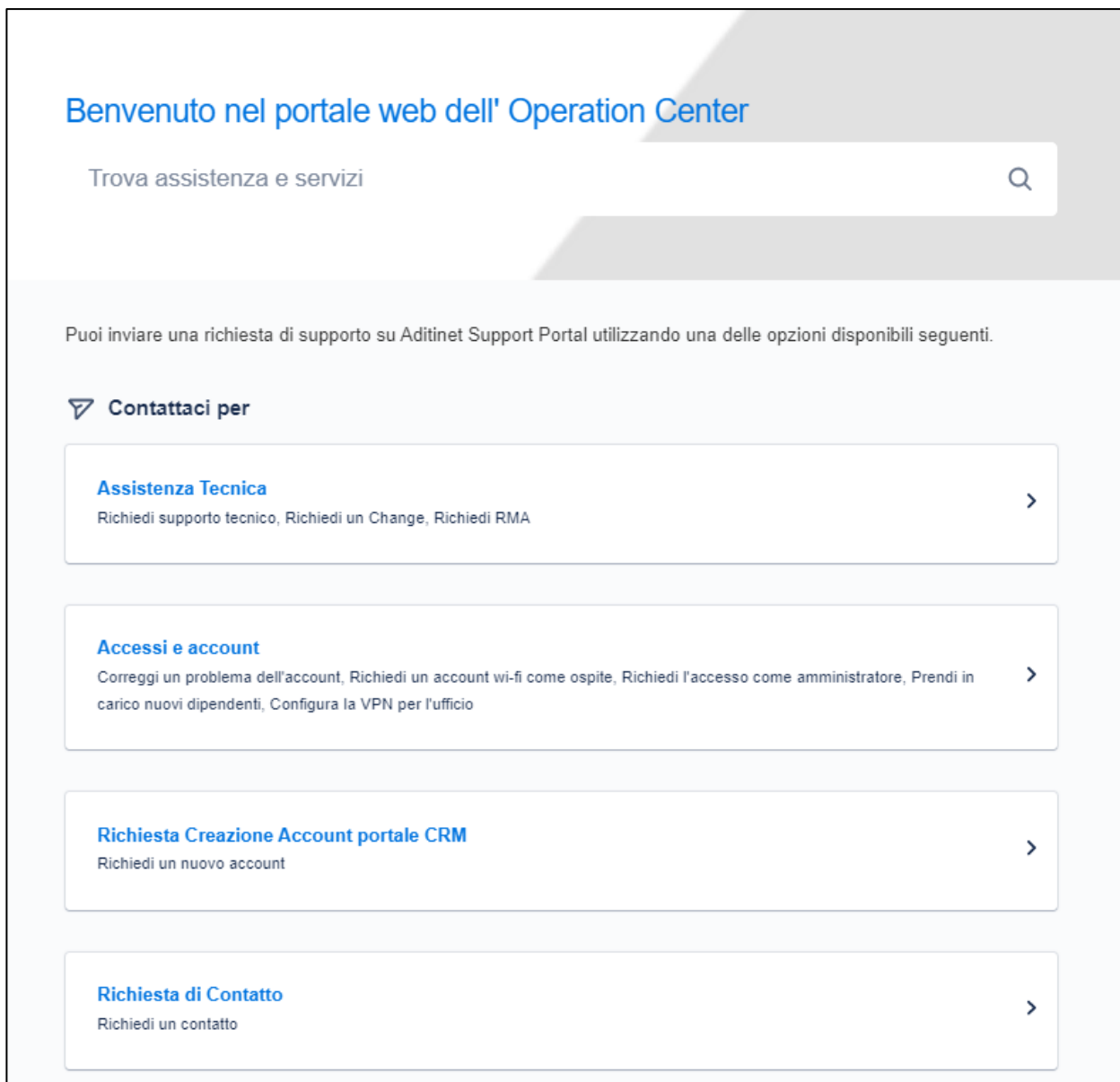


Cliccando sul link che si riceverà via mail si verrà riportati sul portale, da lì verrà richiesto di impostare una password **(5)**. A questo punto, cliccare sul pulsante **“Entra” (6)** per concludere la procedura di registrazione.



2 Procedura di creazione richiesta e consultazione

Dal momento della registrazione, ciascun utente attraverso il proprio account (e-mail) potrà accedere al portale e creare autonomamente una richiesta.

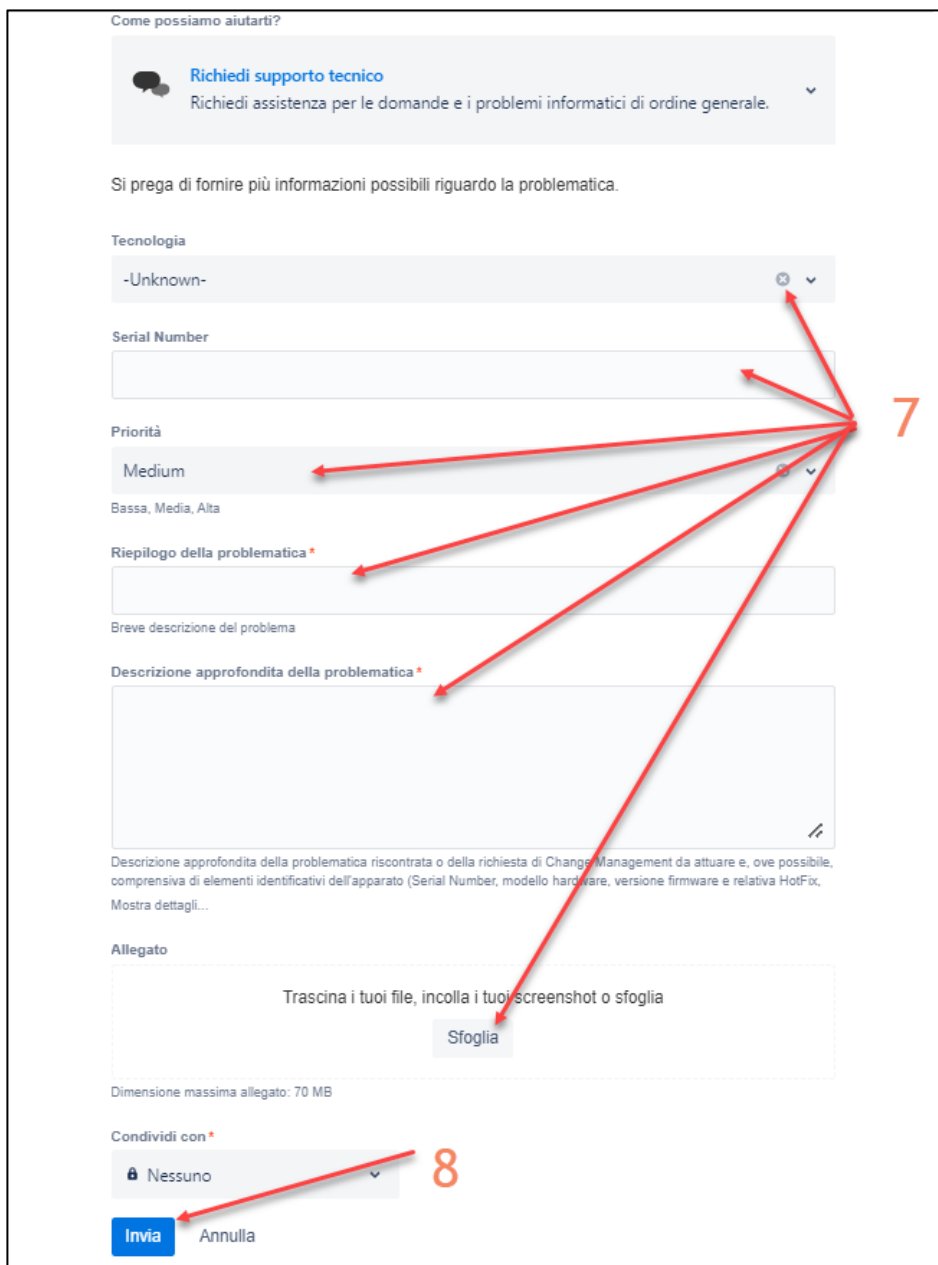


The screenshot shows the Adinet Support Portal web interface. At the top, it says "Benvenuto nel portale web dell' Operation Center". Below this is a search bar with the placeholder text "Trova assistenza e servizi" and a magnifying glass icon. The main content area starts with the text "Puoi inviare una richiesta di supporto su Adinet Support Portal utilizzando una delle opzioni disponibili seguenti." followed by a section titled "Contattaci per" with a dropdown arrow. There are four main service categories, each in a white box with a right-pointing arrow:

- Assistenza Tecnica**: Richiedi supporto tecnico, Richiedi un Change, Richiedi RMA
- Accessi e account**: Correggi un problema dell'account, Richiedi un account wi-fi come ospite, Richiedi l'accesso come amministratore, Prendi in carico nuovi dipendenti, Configura la VPN per l'ufficio
- Richiesta Creazione Account portale CRM**: Richiedi un nuovo account
- Richiesta di Contatto**: Richiedi un contatto

Esempio Apertura ticket:

➤ **Assistenza Tecnica** ➔ **Richiedi supporto tecnico**



Come possiamo aiutarti?

Richiedi supporto tecnico
Richiedi assistenza per le domande e i problemi informatici di ordine generale.

Si prega di fornire più informazioni possibili riguardo la problematica.

Tecnologia
-Unknown-

Serial Number

Priorità
Medium
Bassa, Media, Alta

Riepilogo della problematica *

Breve descrizione del problema

Descrizione approfondita della problematica *

Descrizione approfondita della problematica riscontrata o della richiesta di Change Management da attuare e, ove possibile, comprensiva di elementi identificativi dell'apparato (Serial Number, modello hardware, versione firmware e relativa HotFix, Mostra dettagli...

Allegato

Trascina i tuoi file, incolla i tuoi screenshot o sfoglia

Sfoglia

Dimensione massima allegato: 70 MB

Condividi con *

Nessuno

Invia Annulla

7

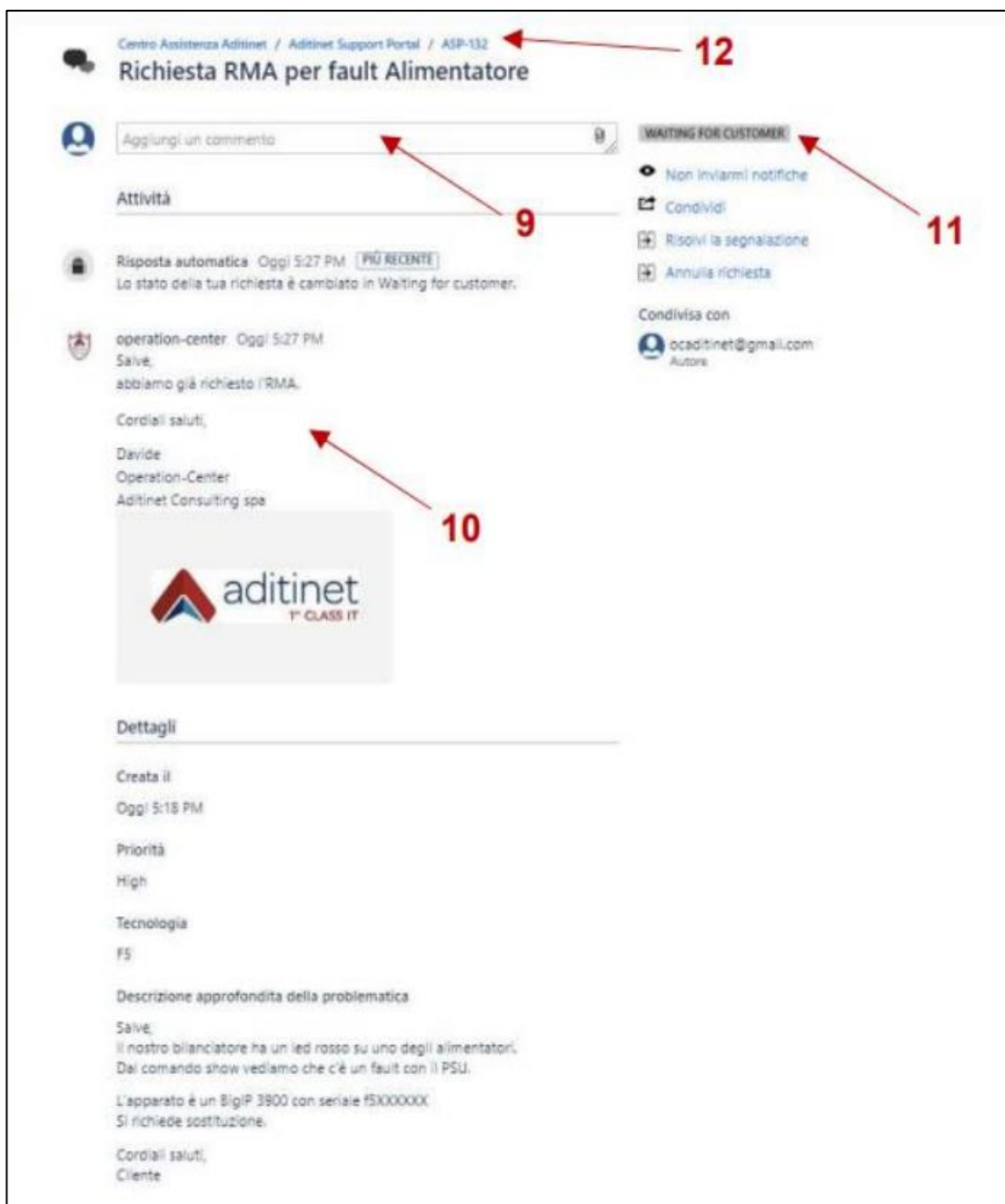
8

Compilare tutti i campi richiesti nel form **(7)**, cliccando sul tasto **“Invia” (8)** situato in fondo alla pagina.

Da questo momento in poi si potrà vedere la richiesta ed aggiornare il ticket con ulteriori informazioni ed allegati direttamente dalla barra “**Aggiungi commento**” (9);

nel campo sottostante sono riportate le risposte del supporto Adinet (10).

Nella sezione in alto a destra è invece riportato lo stato del ticket (11) ed il numero univoco di ticket generato automaticamente dal sistema in fase di creazione, rappresentato nella forma **ASP-dddd** (con *d = cifre decimali*) (12).



Centro Assistenza Adinet / Adinet Support Portal / ASP-132

Richiesta RMA per fault Alimentatore

Aggiungi un commento

9

12

11

10

11

12

Attività

Risposta automatica Oggi 5:27 PM **PIÙ RECENTE**

Lo stato della tua richiesta è cambiato in Waiting for customer.

operation-center Oggi 5:27 PM

Salve,
abbiamo già richiesto l'RMA.

Cordiali saluti,
Davide
Operation-Center
Adinet Consulting spa

10

adinet
1st CLASS IT

Condivisa con
ocadinet@gmail.com
Autore

11

12

WAITING FOR CUSTOMER

Non inviarmi notifiche

Condividi

Risolvi la segnalazione

Annulla richiesta

Dettagli

Creata il
Oggi 5:18 PM

Priorità
High

Tecnologia
FS


Descrizione approfondita della problematica

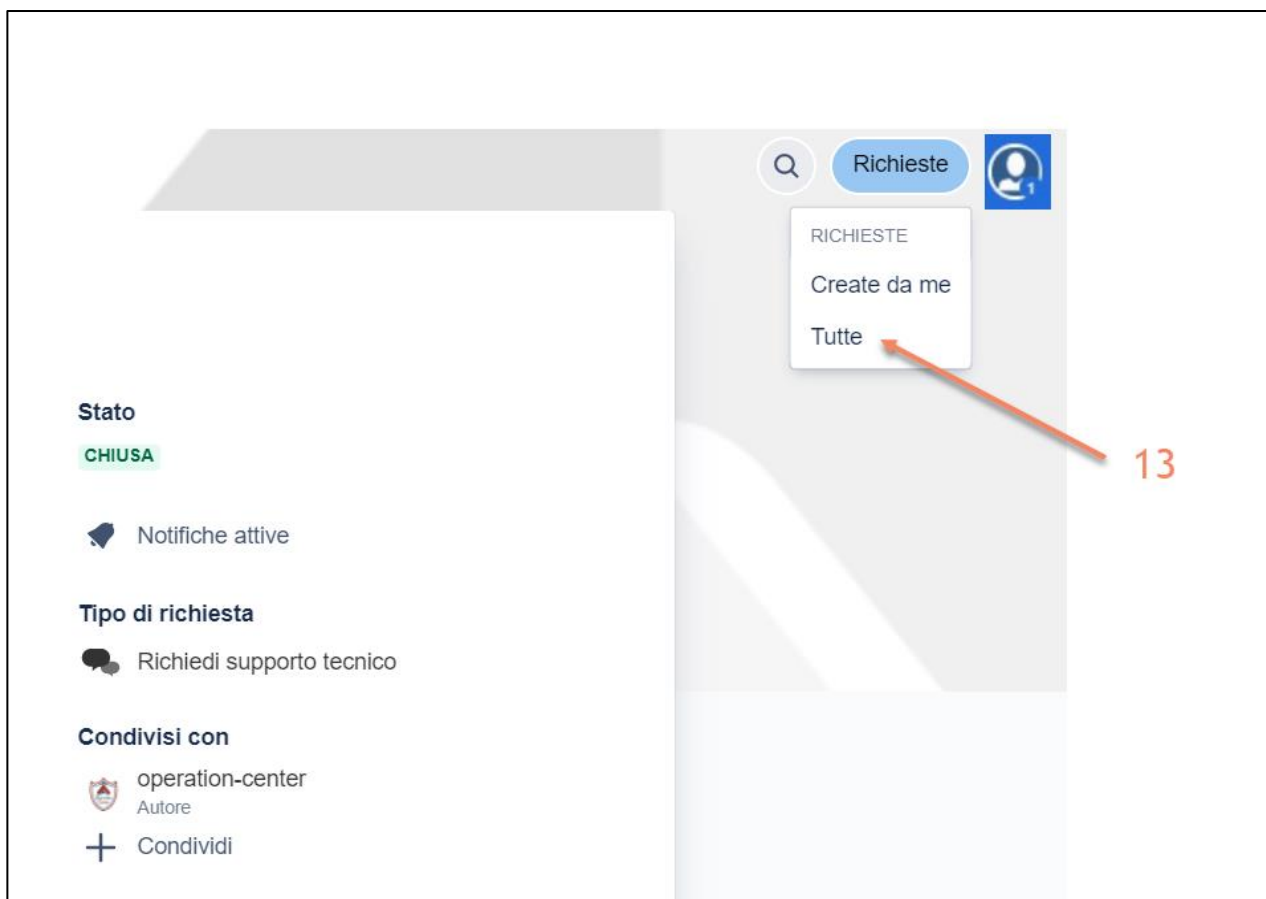
Salve,
il nostro bilanciatore ha un led rosso su uno degli alimentatori.
Dai comando show vediamo che c'è un fault con il PSU.

L'apparato è un BigIP 3900 con seriale FSXXXXXX
Si richiede sostituzione.

Cordiali saluti,
Cliente

3 Procedura di consultazione richieste

I membri registrati potranno visualizzare tutti i ticket aperti dall'organizzazione d'appartenenza direttamente dal proprio portale web dedicato, cliccando sull'icona "Persona"  posizionata in alto a destra dello schermo e selezionando l'opzione "Tutte" (13):



Per qualsiasi problematica relativa al funzionamento del portale CRM o per problemi riscontrati nella fase di registrazione di nuove utenze, si prega di contattare l'Operation Center di Adinet al seguente indirizzo e-mail:

operation-center@adinet.it

3 GESTIONE RICHIESTE DI MANUTENZIONE

Tutte le richieste sono registrate nel sistema del Service Desk di Adinet Consulting Spa. Gli operatori dell'Operation Center registrano il nominativo delle persone che effettuano le richieste, l'orario della segnalazione ed ogni altra informazione utile per garantire che il workflow sia avviato in modo appropriato e che la risoluzione della problematica tecnica riscontrata avvenga entro gli SLA contrattualmente previsti.

3.1 Riferimenti del Cliente

Il cliente dovrà fornire una lista di propri referenti interni in modo che essi possano essere abilitati all'apertura delle richieste di manutenzione.

Questi referenti saranno avvisati via mail o contattati direttamente al telefono in caso di necessità per concordare le attività ed ottenere le opportune autorizzazioni. L'Operation Center di Adinet opererà prevalentemente da remoto (ad esempio via VPN) ed interverrà, se necessario e contrattualmente previsto, anche on-site per la risoluzione della problematica riscontrata.

La lista dei riferimenti aziendali e successive modifiche dovranno essere inviate ad Adinet Consulting Spa, via posta elettronica, al seguente indirizzo email:

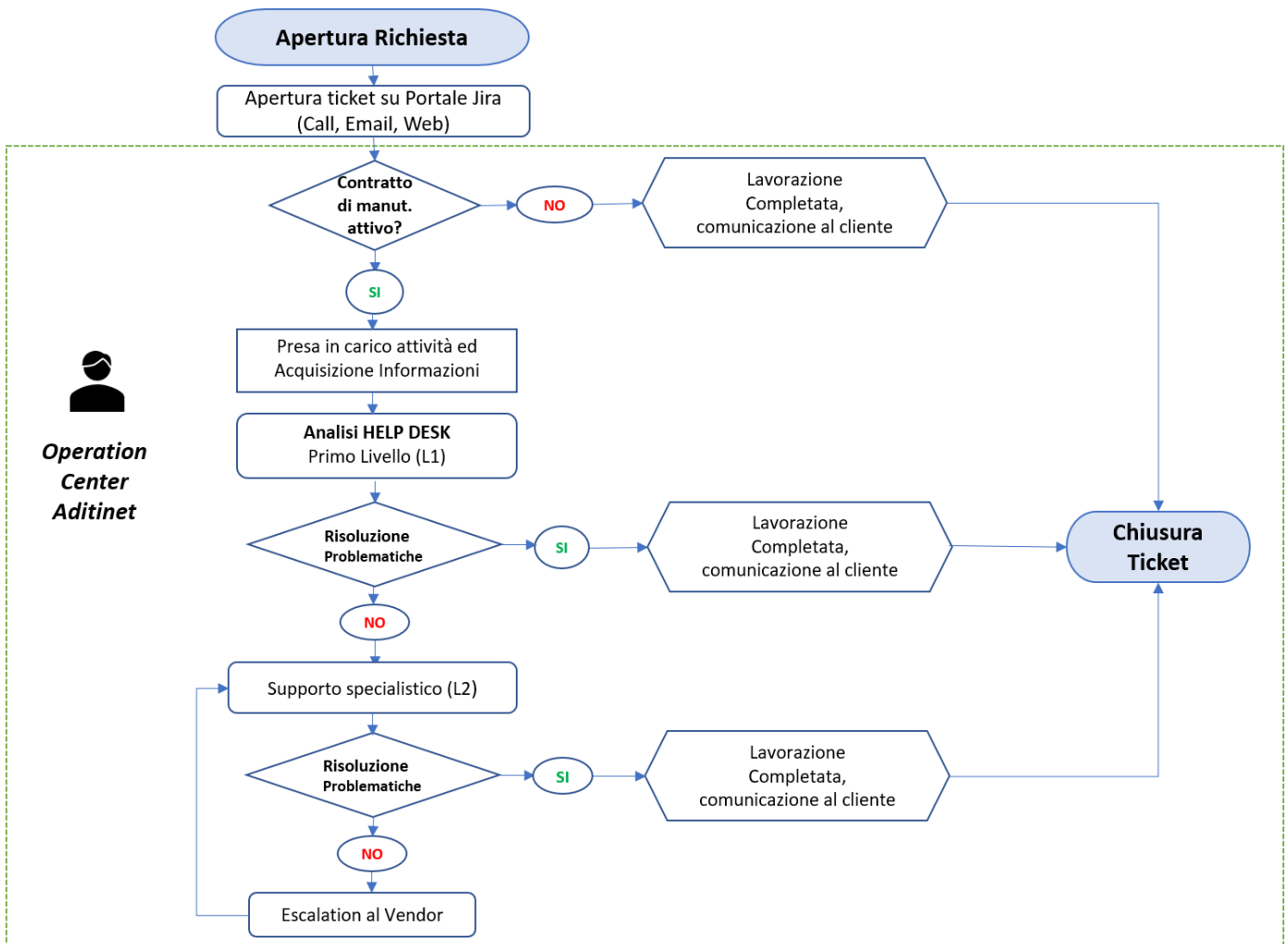
operation-center@adinet.it

Di seguito sono riportate le informazioni da comunicare per ciascun riferimento aziendale:

- *Nome*

- *Cognome*
- *Posta elettronica*
- *Telefono*
- *Cellulare*

Adinet procederà, una volta ricevute queste informazioni, all’attivazione/abilitazione di specifiche utenze sul portale del Service Desk Adinet da utilizzare per l’apertura e/o consultazione dei ticket. Nella figura seguente si riporta il workflow adottato dall’Operation Center per la gestione delle richieste di manutenzione.



Lo S.P.o.C. Adinet contatterà direttamente il referente del cliente per assicurarsi che la problematica sia stata risolta e che quindi l’attività di supporto possa ritenersi conclusa, in seguito a ciò provvederà ad effettuare la chiusura del ticket.

APPENDICE A: RIEPILOGO RIFERIMENTI ADINET

Punti di contatto dello SPOC	
Telefono Service Desk	+39 0689475531
e-mail (Apertura Ticket di Supporto)	support@adinet.atlassian.net
Portale gestione ticketing	https://adinet.atlassian.net L'accesso al portale è garantito tramite registrazione utente.