



adinet
1st CLASS IT

Procedura Cliente

PROCEDURA APERTURA TICKET CON NUOVO SISTEMA DI TICKETING “JIRA SERVICE DESK”

AUTORI

Redatto da:	Davide Palozzi
Verificato da:	
Approvato da:	

CRONOLOGIA REVISIONI

Data	Autori	Descrizione	Note
08/11/2018	Davide Palozzi	1.0	Prima stesura
13/11/2018	Davide Palozzi	2.0	Seconda stesura

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 Aditinet 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 preparato da Aditinet Consulting spa. per uso interno.

Introduzione

Questa procedura ha lo scopo di spiegare il workflow per l'apertura di un ticket sul nuovo sistema di ticketing, Jira Service Desk di Adinet, attraverso l'utilizzo del portale web.

Il Portale Web dedicato

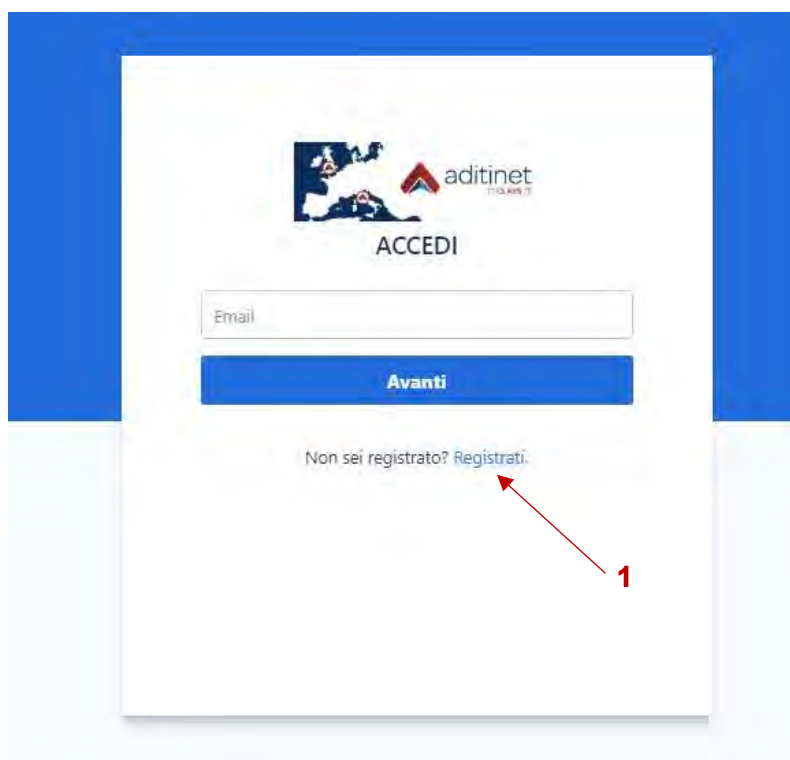
Il cliente avrà la possibilità di aprire un ticket nei confronti di Adinet Consulting spa attraverso l'utilizzo del proprio portale dedicato all'organizzazione cliente raggiungibile al seguente indirizzo:

<https://adinet.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1>

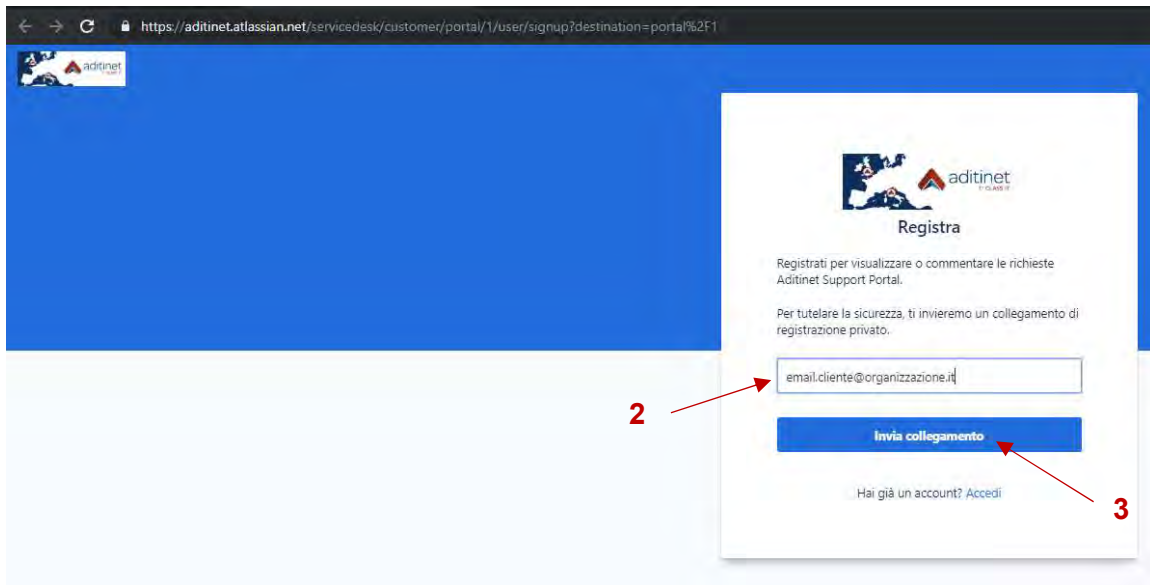
Descrizione del Workflow

1. Registrazione al portale

Ciascun membro dell'organizzazione cliente potrà richiedere un proprio account personale semplicemente andando sul [link del portale](#) e cliccando sul tasto "Registrati" (**PUNTO 1**) oppure, in alternativa, a seguito di invito da parte dell'Operation Center di Adinet.



Verrà richiesto di compilare dei campi, inserire un indirizzo e-mail (**PUNTO 2**) e procedere cliccando sul tasto "Invia collegamento" (**PUNTO 3**)



Registra

Registrati per visualizzare o commentare le richieste Aditinet Support Portal.

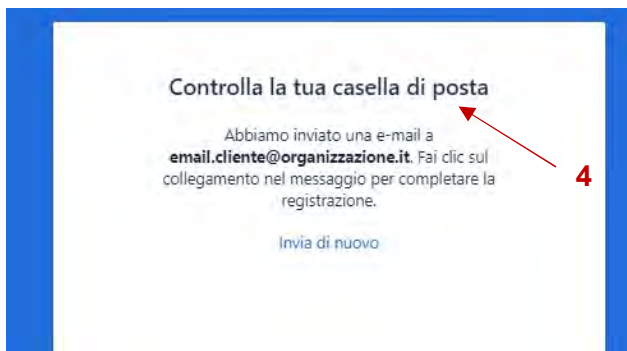
Per tutelare la sicurezza, ti invieremo un collegamento di registrazione privato.

email.cliente@organizzazione.it

Invia collegamento

Hai già un account? [Accedi](#)

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

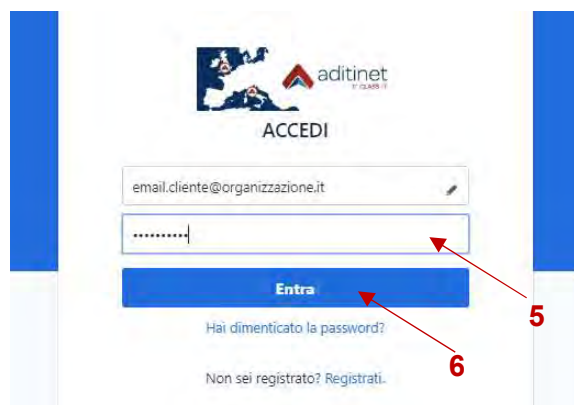


Controlla la tua casella di posta

Abbiamo inviato una e-mail a **email.cliente@organizzazione.it**. Fai clic sul collegamento nel messaggio per completare la registrazione.

Invia di nuovo

Cliccando sul link che si riceverà via mail si verrà riportati sul portale, da lì verrà richiesto di impostare una password (PUNTO 5). Premere su "Entra" (PUNTO 6).



ACCEDI

email.cliente@organizzazione.it

.....

Entra

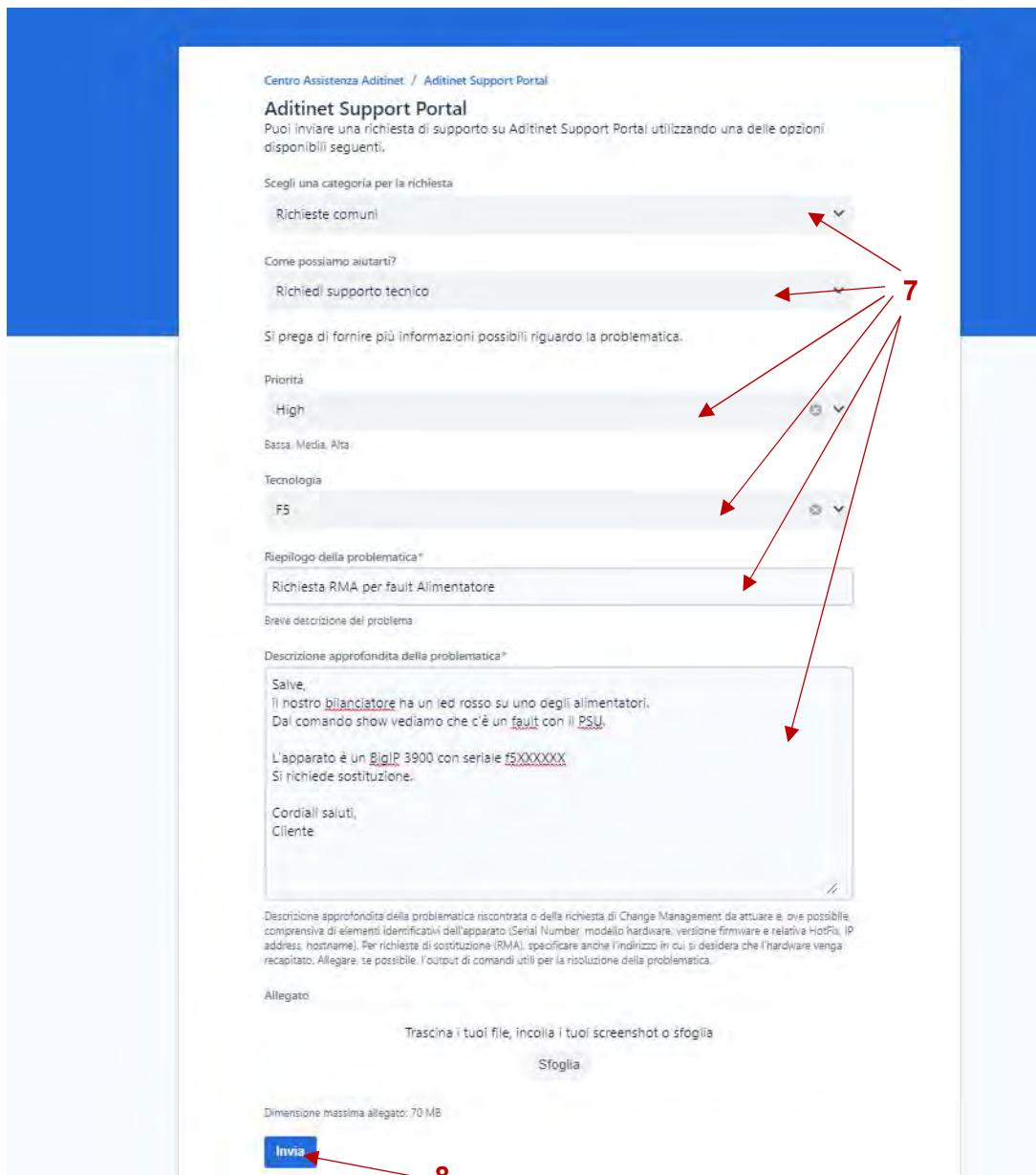
Hai dimenticato la password?

Non sei registrato? [Registrati](#)

2. Apertura Ticket verso Aditinet

Dal momento della registrazione, ciascun utente (e-mail) registrato potrà accedere al [portale](#), creare una richiesta semplicemente compilando i campi del form e premendo, in fine, sul tasto “[Invia](#)” situato in fondo alla pagina.

Esempio:



Centro Assistenza Aditinet / Aditinet Support Portal

Aditinet Support Portal

Puoi inviare una richiesta di supporto su Aditinet Support Portal utilizzando una delle opzioni disponibili seguenti.

Scegli una categoria per la richiesta

Richieste comuni

Come possiamo aiutarti?

Richiedi supporto tecnico

Si prega di fornire più informazioni possibili riguardo la problematica.

Priorità

High

Bassa, Media, Alta

Tecnologia

F5

Riepilogo della problematica*

Richiesta RMA per fault Alimentatore

Breve descrizione del problema

Descrizione approfondita della problematica*

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

L'apparato è un BigIP 3900 con seriale f5XXXXXX
Si richiede sostituzione.

Cordiali saluti,
Cliente

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, IP address, hostname). Per richieste di sostituzione (RMA), specificare anche l'indirizzo in cui si desidera che l'hardware venga recapitato. Allegare, se possibile, l'output di comandi utili per la risoluzione della problematica.

Allegato

Trascina i tuoi file, incolla i tuoi screenshot o sfoglia

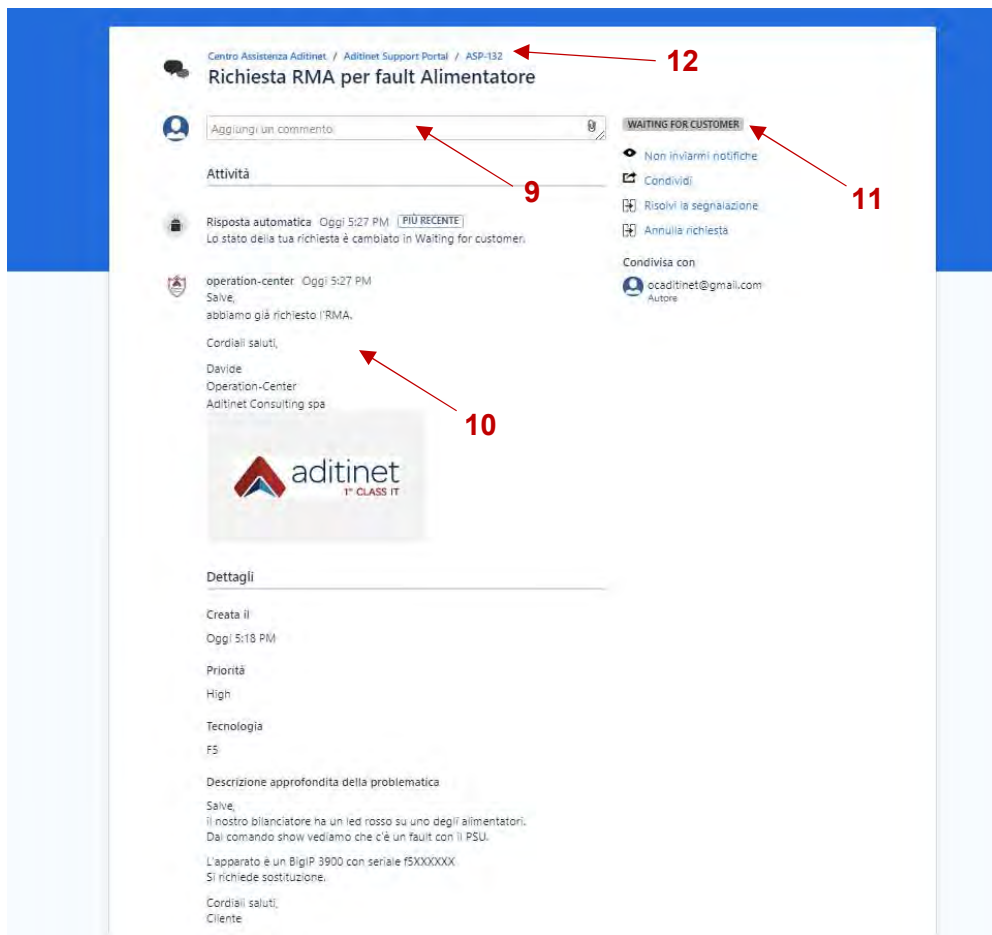
Sfoglia

Dimensione massima allegato: 70 MB

Invia

Da questo momento in poi si potrà vedere la richiesta ed aggiornare il ticket con ulteriori informazioni ed allegati direttamente dalla barra “[Aggiungi un commento](#)” (**PUNTO 9**); sotto sono invece riportate le risposte del supporto (**PUNTO 10**).

Nella sezione in alto a destra è invece riportato lo stato del ticket (**PUNTO 11**) ed il numero ticket rappresentato nella forma **ASP-XXXX** (**PUNTO 12**).



Centro Assistenza Aditinet / Aditinet Support Portal / ASP-132

Richiesta RMA per fault Alimentatore

Aggiungi un commento

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
Aditinet Consulting spa

Dettagli

Creato 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.
Dal comando show vediamo che c'è un fault con il PSU.
L'apparato è un BigIP 3900 con seriale F5XXXXXX.
Si richiede sostituzione.
Cordiali saluti,
Cliente

WAITING FOR CUSTOMER

- Non inviarmi notifiche
- Condividi
- Risolvi la segnalazione
- Annulla richiesta

Condivisa con
ocaditinet@gmail.com
Autore

I membri registrati potranno vedere tutti i ticket aperti dall'organizzazione d'appartenenza direttamente dal loro portale web dedicato cliccando sull'icona "Persona"  in alto a destra dello schermo e selezionare "Tutte" (PUNTO 13):



Richieste

- Creare da me
- Tutte**
- ACCOUNT
- Profilo
- Esci

Conclusione

Per qualsiasi problematica relativa al funzionamento del portale o per problemi riscontrati nella registrazione delle utenze, l'Operation Center per Aditinet resta disponibile al seguente indirizzo e-mail: operation-center@aditinet.it.