

Guida operativa all'uso del portale per il servizio di assistenza agli utenti

versione 1.2

**DIREZIONE GENERALE PER I SISTEMI
INFORMATIVI AUTOMATIZZATI**

Indice

Scopo del documento	1
1. Accesso al portale	2
2. Homepage	3
3. Segnalare un malfunzionamento	5
4. Richiedere un servizio	9
5. Consultazione segnalazioni e richieste	13
6. Valutazione del servizio	16
7. Consultazione Informazioni utili	18

Scopo del documento

Il presente documento è volto ad illustrare le funzionalità disponibili **sul nuovo portale Service Desk** adibito alla gestione delle richieste di assistenza dedicata a tutti gli **utenti del Ministero della Giustizia**. Il portale dispone di numerose funzionalità di supporto per le attività quotidiane, tra cui:



apertura di *ticket* inerenti a segnalazioni di malfunzionamento o richieste di servizi al servizio di assistenza (Help Desk)



monitoraggio in tempo reale dello stato di avanzamento di tutti i ticket associati, a prescindere dal canale di apertura (portale, e-mail, numero verde)



sezione “informazioni utili” in continua crescita, che si arricchirà di contenuti informativi sempre a disposizione per facilitare la risoluzione in autonomia delle problematiche più comuni



possibilità di scambiare messaggi con l'operatore che ha preso in carico il ticket



possibilità di valutare il servizio ricevuto e fornire suggerimenti per il continuo miglioramento del servizio stesso

1. Accesso al portale

Il portale dedicato al servizio di assistenza è riservato agli utenti del Ministero della Giustizia ed è accessibile attraverso il seguente link: <https://helpdesk.giustizia.it>

Nella pagina di login sono presenti le seguenti tipologie di autenticazione:

1. ADN
2. SPID
3. CIE (Carta d'Identità Elettronica)
4. CNS (Carta Nazionale dei Servizi)



Figura 1 - Login

2. Homepage

Una volta effettuata l'autenticazione, il sistema mostra la Homepage di Service Desk:

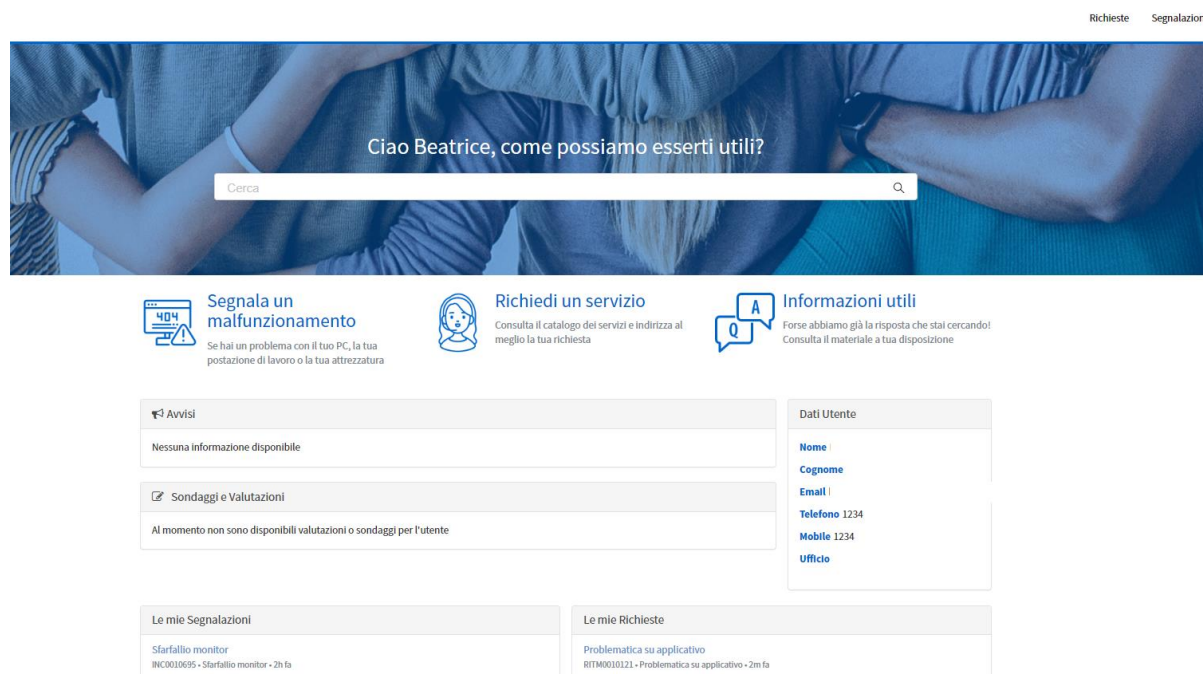


Figura 2 - Home page

Direttamente dalla Homepage è possibile accedere alle funzionalità principali del portale:

- **Sezione superiore:**
 - **Accesso rapido alle richieste dell'utente:** selezionando il pulsante **"Richieste"** è possibile visionare l'elenco completo delle richieste di servizi effettuate dall'utente nel tempo;
 - **Accesso rapido alle segnalazioni dell'utente:** selezionando il pulsante **"Segnalazioni"** è possibile consultare l'elenco completo delle segnalazioni aperte dall'utente nel tempo;
 - **Profilo utente:** selezionando il nome dell'utente che ha effettuato il **log in** è possibile consultare l'anagrafica o selezionare la funzionalità di **log out** per disconnettersi dal portale.
- **Sezione centrale:**

- **Funzionalità di ricerca:** digitando una o più parole chiave e selezionando il pulsante di ricerca, il sistema restituirà, se presenti, i risultati trovati nel catalogo dei servizi e nella sessione informazioni utili;
- **Segnalazione di un malfunzionamento:** cliccando sulla sezione è possibile procedere con l'apertura di una segnalazione al servizio di assistenza (vedi paragrafo 3);
- **Richiesta di un servizio:** cliccando sulla sezione è possibile richiedere un servizio all'assistenza attraverso un iter guidato di consultazione del catalogo dei servizi; qualora il servizio necessario non rientrasse nelle categorie del catalogo sarà possibile utilizzare la funzionalità "Altro" o ricorrere alla funzionalità "Richiesta di informazioni" per informazioni generiche (vedi paragrafo 0);
- **Informazioni utili:** cliccando sulla sezione è possibile consultare il materiale informativo (*knowledge base*) in continuo aggiornamento che, tramite domande frequenti, glossario, informazioni utili e manualistica, supporta l'utente della risoluzione delle problematiche, prevenendo l'eventuale apertura di segnalazioni/richieste.
- **Sezione inferiore:**
 - **Dati utente:** in questa sezione sono visibili i dati anagrafici dell'utente come nome, cognome, e-mail, telefono, mobile, ufficio;
 - **Avvisi:** in questa sezione sono consultabili tutti gli avvisi rivolti all'utenza. Ad esempio, eventuali malfunzionamenti, manutenzioni o attività che potrebbero compromettere l'operatività;
 - **Sondaggi e Valutazioni:** sezione dedicata alla valutazione del servizio di assistenza con riferimento alle modalità di gestione del ticket;
 - **Le mie segnalazioni:** in questa sezione è possibile consultare tutte le segnalazioni aperte dall'utente e ancora in lavorazione;
 - **Le mie richieste:** in questa sezione è possibile consultare tutte le richieste aperte dall'utente e ancora in lavorazione.

3. Segnalare un malfunzionamento

Nella **Homepage** è disponibile la funzione adibita all'apertura di un *ticket* per la segnalazione di un malfunzionamento:

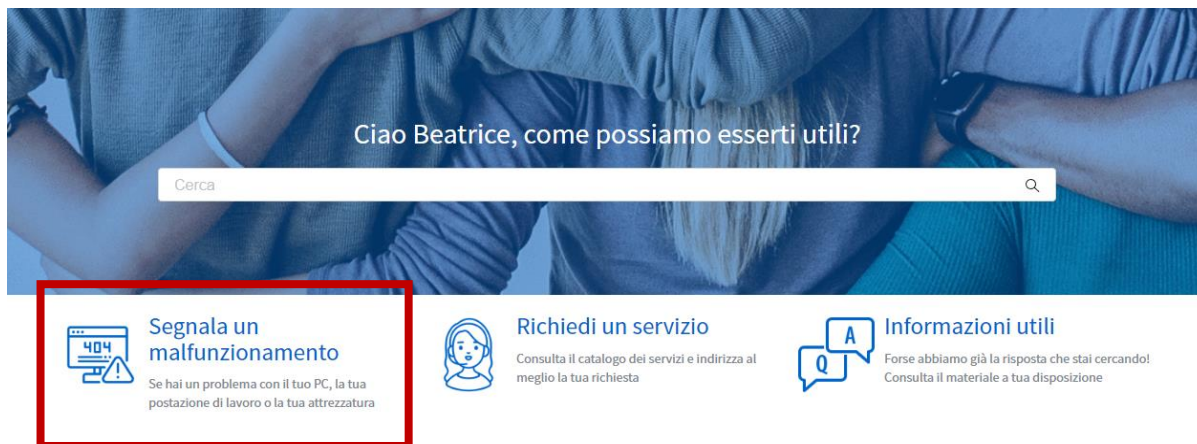


Figura 3 - Segnalare un malfunzionamento

La funzione **“Segnala un malfunzionamento”** guida l'utente nella individuazione del servizio per il quale sta effettuando la segnalazione tramite un **catalogo dei servizi**, organizzato in quattro categorie:

Applicativi ministeriali  Per segnalazioni su un applicativo ministeriale o per necessità di interventi di correzione delle informazioni contenute in uno o più fascicoli	Gestione utenze  Per segnalazioni relative all'accesso ai sistemi Giustizia, ADN o della casella mail
Postazioni di Lavoro  Per segnalazioni su una postazione di lavoro, sulla Carta Multiservizi Giustizia o su applicativi non ministeriali	Sistemi e rete  Per segnalazioni sulle stampanti di rete, sulla rete internet o intranet o su altri dispositivi di rete

Di default, il sistema mostra la prima categoria dell'elenco e riporta le sottocategorie consultabili sia in modalità vista griglia sia elenco:

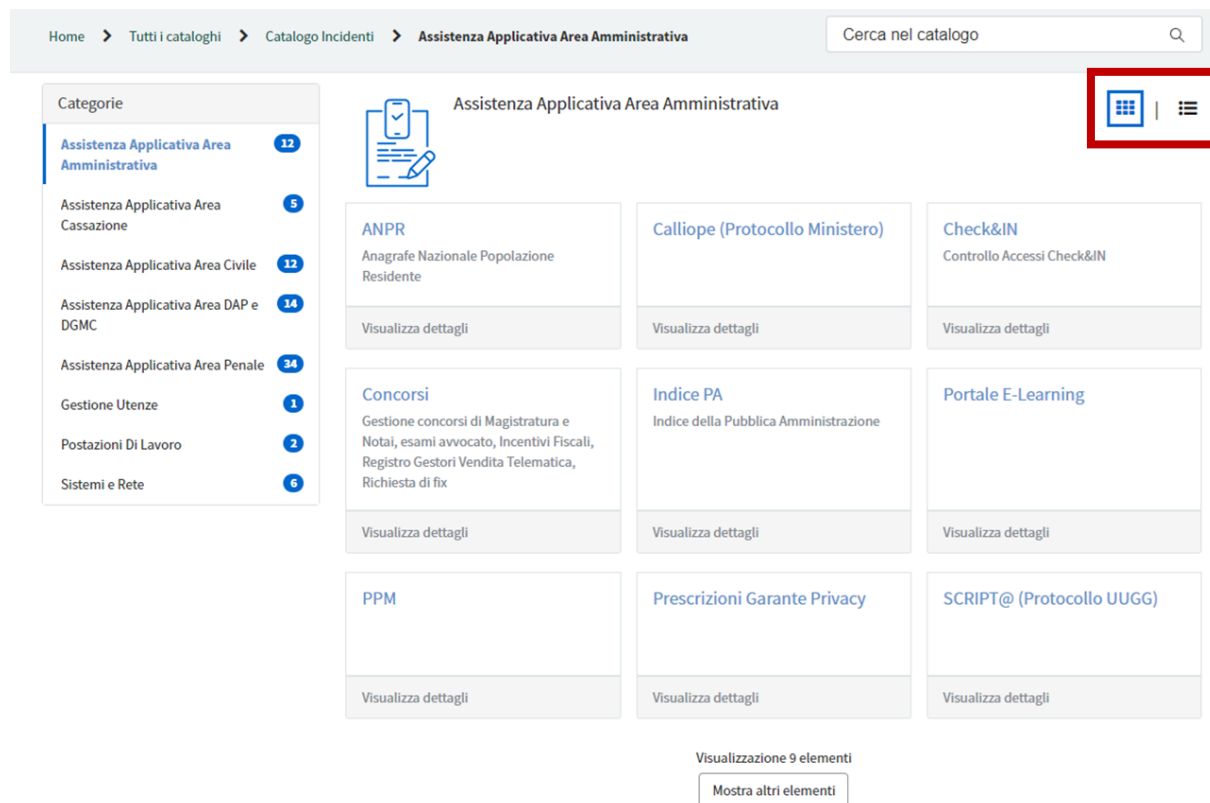


Figura 4 - Catalogo dei servizi

Una volta selezionata la tematica di interesse, il sistema mostra la sezione di dettaglio per l'apertura di una segnalazione. Di seguito una vista esemplificativa nel caso di segnalazione per la categoria "Assistenza Applicativa Area Amministrativa" e nello specifico "Calliope (Protocollo Ministero)":

Calliope (Protocollo Ministero)

* Campi obbligatori

* Seleziona attività
--Nessuno--

Impatto diretto su udienza in corso
No

* Urgenza
2 - Media

* Descrivi qui il tuo problema

Vuoi essere contattato ad un numero alternativo?

Stai effettuando la richiesta per conto di un collega?

Aggiungi allegati

Invia

Informazioni obbligatorie
Seleziona attività Descrivi qui il tuo problema

Dati Utente

Nome
Cognome
Email
Telefono
Contatto Alternativo
Mobile
Ufficio

Modifica Anagrafica

Figura 5 - Segnala un malfunzionamento - Dettaglio

Nella sezione superiore, tramite simbolo “*”, e nella sezione laterale sono evidenziati i campi che devono essere obbligatoriamente compilati al fine di inviare la segnalazione all’operatore. In particolare:

- **Attività** (dicitura “Seleziona attività”), campo compilabile tramite ricerca o tramite selezione dal menu a tendina con opzioni dinamiche in funzione di quanto selezionato nella schermata precedente;
- **Urgenza** (dicitura “Indicaci l’urgenza”), campo compilabile tramite menu a tendina con opzioni “1-Alto”, “2-Medio”, “3-Basso”;
- **Descrizione** (dicitura “Descrivi qui il tuo problema”), campo in cui riportare una descrizione esaustiva della problematica.

Compilando i campi obbligatori, il sistema aggiorna dinamicamente la sezione laterale “Informazioni obbligatorie” fino a quando tutti i campi obbligatori non sono valorizzati.

Esempio:

Nel caso in cui si voglia segnalare una problematica riscontrata sull'Applicativo Calliope (Protocollo Ministero), sarà sufficiente:

- nel campo “Seleziona attività” selezionare “Malfunzionamento”;
- nel campo “Urgenza” indicare un valore tra Basso, Medio o Alto a seconda dell'impatto sull'operatività;
- nel campo “Descrivi qui il tuo problema” descrivere la problematica riscontrata ed altre informazioni utili all'operatore dell'assistenza.

Sono inoltre presenti i seguenti campi facoltativi:

- **Canale alternativo** (dicitura “Vuoi essere contattato ad un numero alternativo?”), in cui è possibile indicare un contatto telefonico oppure un indirizzo mail alternativo rispetto a quanto riportato nella sezione laterale “Dati utente”;
- **Richiesta per conto di un collega** (dicitura “Stai effettuando la richiesta per conto di un collega?”), in cui è possibile ricercare tramite apposita funzione il nome di un collega per conto del quale si sta effettuando la segnalazione;
- **Allegati**, in cui è possibile allegare uno o più file in vari formati (ad esempio, .pdf, .ppt, .xls, .docx, .jpg, .png,).

Dopo aver compilato i campi obbligatori e gli eventuali campi facoltativi di interesse, è necessario selezionare il pulsante “**Invia**” per procedere con l'inoltro della segnalazione all'assistenza.

4. Richiedere un servizio

Nella **Homepage** è disponibile la funzione per aprire un *ticket* per la richiesta di un servizio:

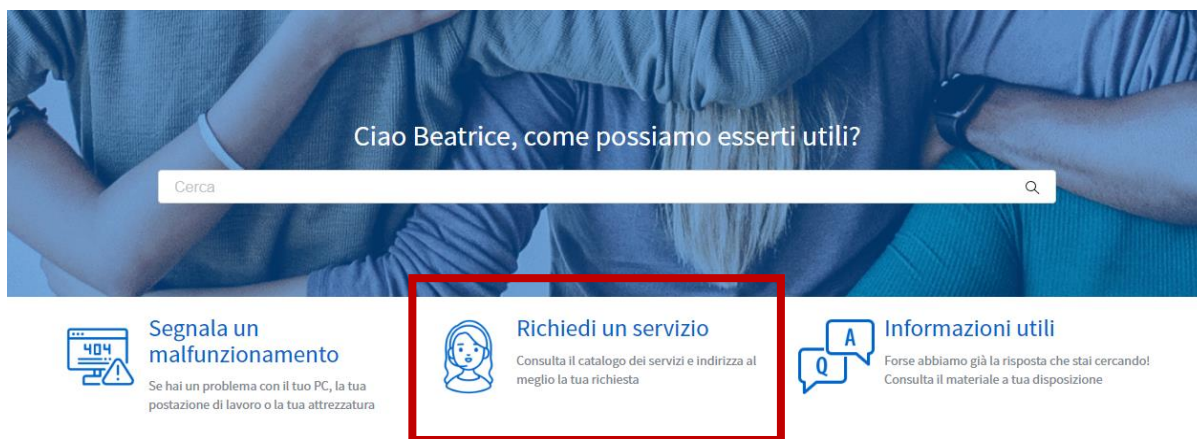


Figura 6 - Richiesta servizio

La funzione **“Richiedi un servizio”** guida l’utente nella individuazione del servizio per il quale sta effettuando la richiesta tramite un **catalogo dei servizi**, organizzato in quattro categorie:

Applicativi ministeriali  Per richieste su un applicativo ministeriale o per necessità di interventi di correzione delle informazioni contenute in uno o più fascicoli	Gestione utenze  Per richieste relative all’accesso ai sistemi Giustizia o per necessità di un reset della password ADN o della casella mail
Postazioni di Lavoro  Per richieste su una postazione di lavoro, sulla Carta Multiservizi Giustizia o su applicativi non ministeriali	Sistemi e rete  Per richieste sulle stampanti di rete, sulla rete internet o intranet o su altri dispositivi di rete

Di default, il sistema mostra la prima categoria dell'elenco e riporta le sottocategorie consultabili sia in modalità vista griglia sia elenco:

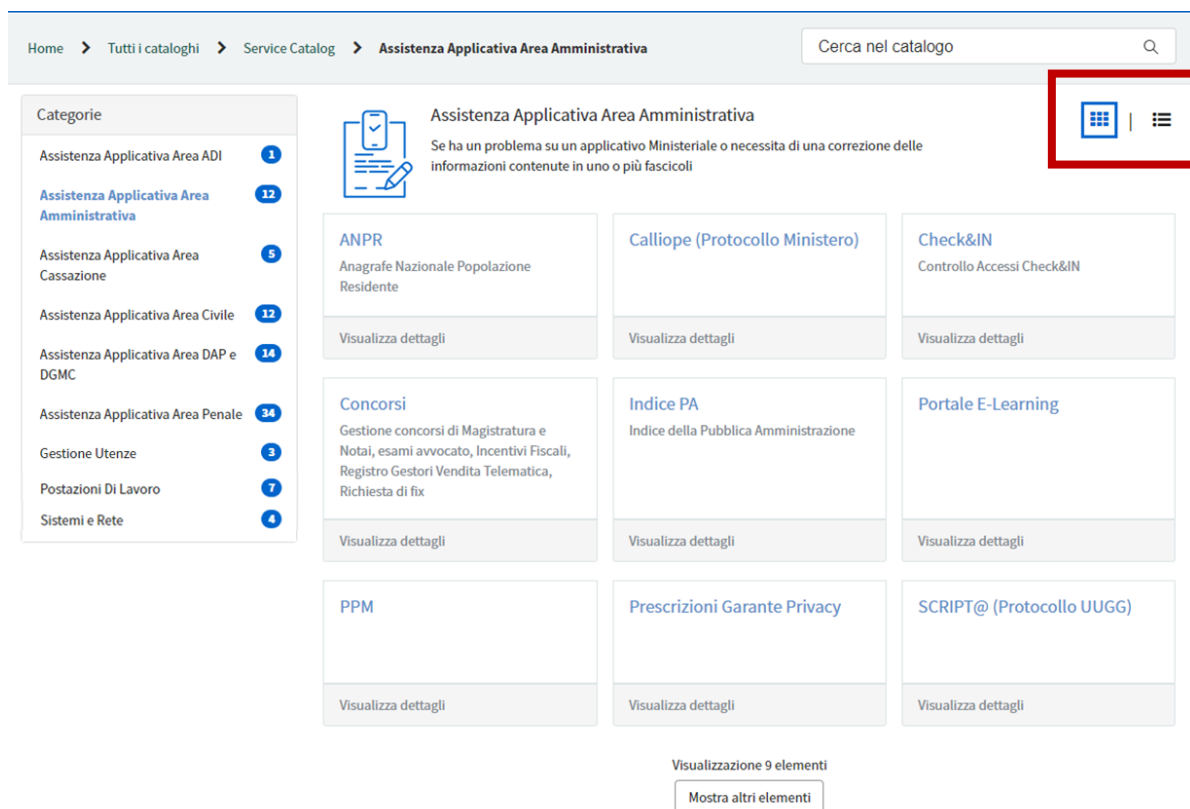


Figura 7 - Catalogo dei servizi

Una volta selezionata la tematica di interesse, il sistema mostra la sezione di dettaglio per l'apertura di una richiesta. Di seguito una vista esemplificativa nel caso di richiesta per la categoria "Assistenza Applicativa Area Amministrativa" e nello specifico "Calliope (Protocollo Ministero)":

Calliope (Protocollo Ministero)

* Campi obbligatori

* Selezione attività
--Nessuno--

* Indicaci l'urgenza
2 - Media

* Descrivi qui il tuo problema

Vuoi essere contattato ad un numero alternativo?

Stai effettuando la richiesta per conto di un collega?

Quantità

Aggiungi allegati

Informazioni obbligatorie

Selezione attività Descrivi qui il tuo problema

Dati Utente

Nome
Cognome
Email
Telefono
Contatto Alternativo
Mobile
Ufficio

Modifica Anagrafica

Invia

Figura 8 - Dettaglio richiesta

Nella sezione superiore, tramite simbolo “*”, e nella sezione laterale sono evidenziati i campi che dovranno essere obbligatoriamente compilati al fine di inviare la segnalazione all’operatore. In particolare:

- **Attività** (dicitura “Selezione attività”), campo compilabile tramite ricerca o tramite selezione dal menu a tendina con opzioni dinamiche in funzione di quanto selezionato nella schermata precedente;
- **Urgenza** (dicitura “Indicaci l’urgenza”), campo compilabile tramite menu a tendina con opzioni “1-Alto”, “2-Medio”, “3-Basso”;
- **Descrizione** (dicitura “Descrivi qui il tuo problema”), campo in cui riportare una descrizione della problematica.

Compilando i campi obbligatori, il sistema aggiorna dinamicamente la sezione laterale “Informazioni obbligatorie” fino a quando tutti i campi obbligatori non sono valorizzati.

Esempio:

A titolo esemplificativo, nel caso in cui si voglia sottoporre una richiesta di intervento su alcuni fascicoli, sarà sufficiente selezionare:

- nel campo “Seleziona attività”: Intervento sui Fascicoli;
- nel campo “indicaci l’urgenza”: Basso, Medio o Alto a seconda dell’impatto sull’operatività;
- nel campo “Descrivi qui il tuo problema”: una descrizione della richiesta riscontrata ed altre indicazioni utili all’operatore dell’assistenza;
- nel campo “Quantità”: il numero di fascicoli impattati dalla richiesta.

Sono inoltre presenti i seguenti campi facoltativi:

- **Canale alternativo** (dicitura “Vuoi essere contattato ad un numero alternativo?”), in cui è possibile indicare un contatto telefonico oppure un indirizzo mail alternativo rispetto a quanto riportato nella sezione laterale “Dati utente”;
- **Richiesta per conto di un collega** (dicitura “Stai effettuando la richiesta per conto di un collega?”), in cui è possibile ricercare tramite apposita funzione il nome di un collega per conto del quale si sta effettuando la segnalazione;
- **Quantità**, in cui è possibile inserire il numero di sistemi, applicativi, o pdl impattate dalla richiesta;
- **Allegati**, in cui è possibile allegare uno o più file in vari formati (ad esempio, .pdf, .ppt, .xls, .docx, .jpg, .png,).

Dopo aver compilato i campi obbligatori e gli eventuali campi facoltativi di interesse, è necessario selezionare il pulsante “**Invia**” per procedere con l’inoltro della segnalazione all’assistenza.

5. Consultazione segnalazioni e richieste

Una volta inviata la segnalazione o la richiesta, una e-mail automatica “no reply” notifica l’utente circa la presa in carico del *ticket*. Nella e-mail è presente un *link* che consente di accedere al dettaglio della segnalazione aperta sul portale ed in cui è possibile monitorare in tempo reale lo stato di avanzamento del *ticket*:

Home > La mia richiesta - INC0010680

Numero
INC0010680

Creto
10m fa

Aggiornato
1m fa

Stato
Risolto

Sfarrallio del monitor

Azioni ▾

Chiamante: VB Urgenza: 2 - Medio Assegnato a: MC

Sfarrallio del monitor

Scrivi qui il tuo messaggio... **Invia**

1m fa • Commenti aggiuntivi
Il monitor è stato sostituito

2m fa • Commenti aggiuntivi
Marca Samsung, modello XYZ123

4m fa • Commenti aggiuntivi
Mi indichi marca e modello del monitor? grazie

10m fa • Commenti aggiuntivi
Sfarrallio del monitor

10m fa
Creazione INC0010680

Inizio

Operatore:

Numero: INC0010680
Stato: Risolto
Priorità: 3 - Moderata
Creto: 10m fa
Aggiornato: 1m fa
Opzioni ▾

Seleziona l'area
Postazioni di Lavoro

Seleziona la sotto area
Monitor

Indicaci l'urgenza
2 - Medio

Descrivi qui il tuo problema
Sfarrallio del monitor

Allegati

Lascia i file qui

Figura 9 - Dettaglio segnalazione aperta

Come visibile nella schermata, a seguito della selezione del pulsante “**Invia**”, il sistema ha creato il **ticket** relativo alla segnalazione/richiesta ed ha valorizzato le seguenti informazioni:

- **Numero:** identificativo univoco
- **Stato:** stato di lavorazione del ticket

- **Priorità:** valori da 1 a 5
- **Creato:** momento/data di creazione
- **Aggiornato:** momento/data di aggiornamento

Come visibile in figura, nella sezione di dettaglio della richiesta/segnalazione è presente la **funzionalità di messaggistica con l'operatore**:

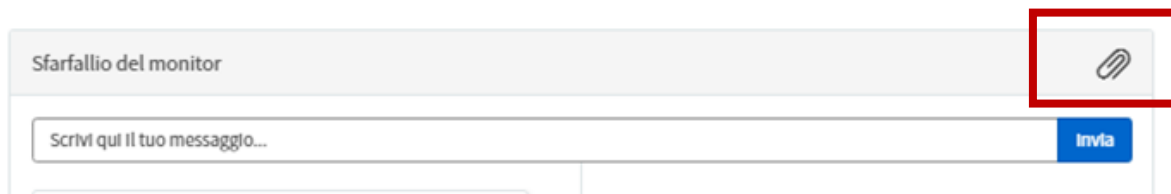


Figura 10 - Messaggistica

Inserendo il proprio messaggio nell'apposito campo e selezionando **"Invia"**, è possibile mandare messaggi asincroni all'operatore che ha in carico il ticket. È inoltre possibile allegare ulteriori file tramite apposito pulsante.

L'utente può inoltre ricevere messaggi dall'operatore, qualora quest'ultimo abbia bisogno di ulteriori informazioni ai fini della risoluzione del ticket. In questo caso, il sistema invia all'utente una notifica via e-mail **"no reply"** riportante il link di accesso al dettaglio del ticket per il quale è necessaria una risposta.

Una volta chiuso il ticket l'utente potrà accettare la risoluzione della problematica/soddisfazione della richiesta o, in caso contrario, rifiutarla attraverso il tasto **"Azioni"**.

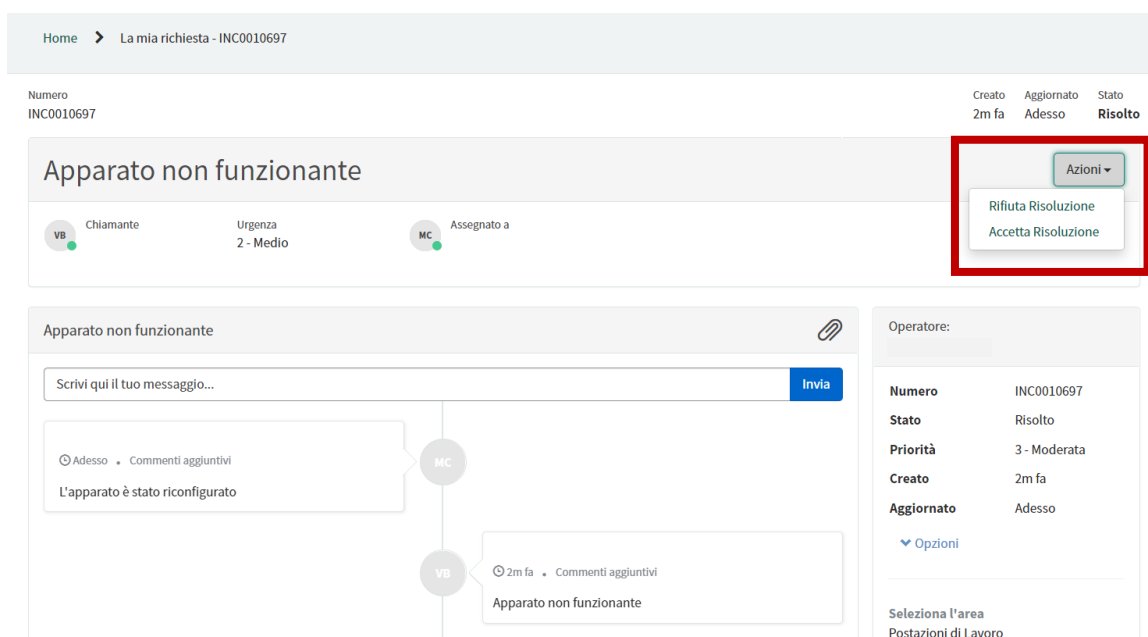


Figura 11 – Accettazione/Rifiuto della risoluzione

Nel caso in cui l'utente non dia l'accettazione entro il termine di 7 (sette) giorni il ticket verrà considerato come risolto e chiuso.



Il sistema invia all'utente notifiche via mail in modalità no reply ogni qualvolta si verifichi una variazione di stato del ticket, dall'apertura alla risoluzione dello stesso

6. Valutazione del servizio

A seguito della risoluzione del ticket problematica, è possibile valutare l'operato dell'assistenza selezionando il sondaggio relativo alla segnalazione o alla richiesta nella sezione "Sondaggi e Valutazioni".

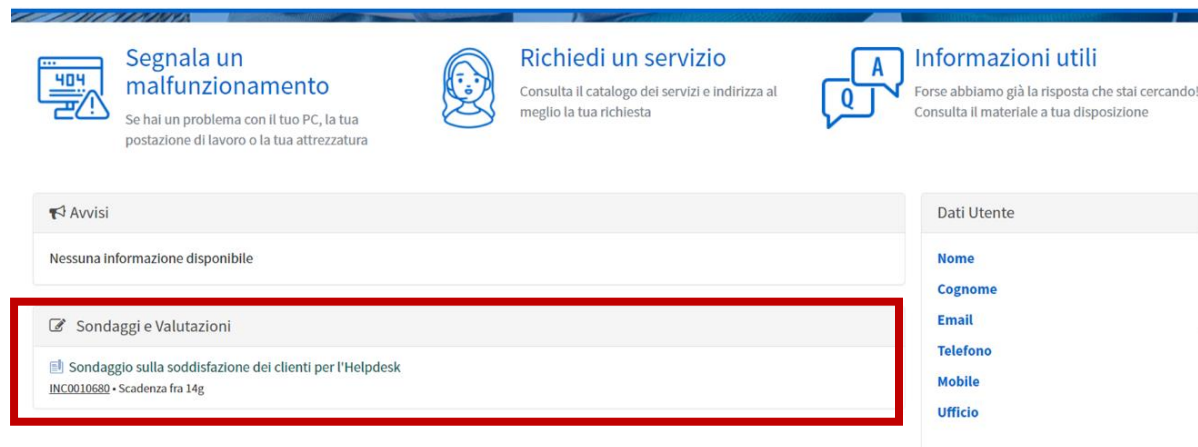


Figura 12 - Sondaggi e Valutazioni

Dopo aver individuato e selezionato il sondaggio relativo al *ticket* in stato "Risolto", il sistema mostra una modale in cui sono riportati l'identificativo e la descrizione. Per procedere con la valutazione, è necessario selezionare il pulsante **"Inizia"**:

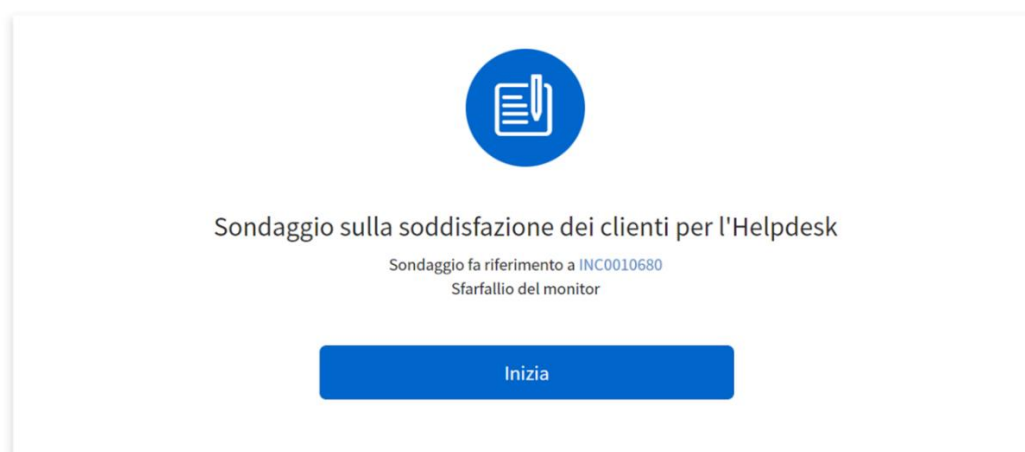
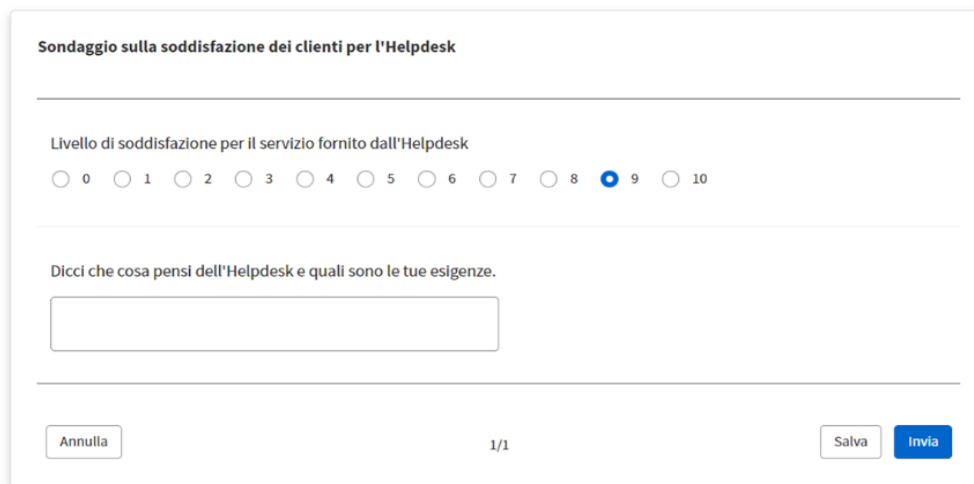


Figura 13 - Avvio sondaggio sulla soddisfazione dei clienti per l'Helpdesk

Alla selezione del pulsante **“Inizia”**, Il sistema mostra una modale in cui è possibile valutare il servizio con **un punteggio da 1 a 10**. È anche possibile inserire un commento facoltativo di accompagnamento alla valutazione, utile per contribuire al miglioramento continuo del servizio:



The screenshot shows a survey modal with the following elements:

- Title:** Sondaggio sulla soddisfazione dei clienti per l'Helpdesk
- Section Header:** Livello di soddisfazione per il servizio fornito dall'Helpdesk
- Rating Scale:** A horizontal row of radio buttons numbered 0 to 10. The button for '9' is selected, indicated by a blue dot.
- Text Prompt:** Dicci che cosa pensi dell'Helpdesk e quali sono le tue esigenze.
- Text Input:** A rectangular box for entering a comment.
- Footer:** Contains three elements: an 'Annulla' button on the left, a '1/1' indicator in the center, and 'Salva' and 'Invia' buttons on the right.

Figura 14 - Dettaglio sondaggio sulla soddisfazione dei clienti per l'Helpdesk

7. Consultazione Informazioni utili

Nella Homepage è presente la funzionalità “Informazioni utili” per l’accesso al contenuto informativo a disposizione dell’utente per facilitare la risoluzione in autonomia delle problematiche più comuni:

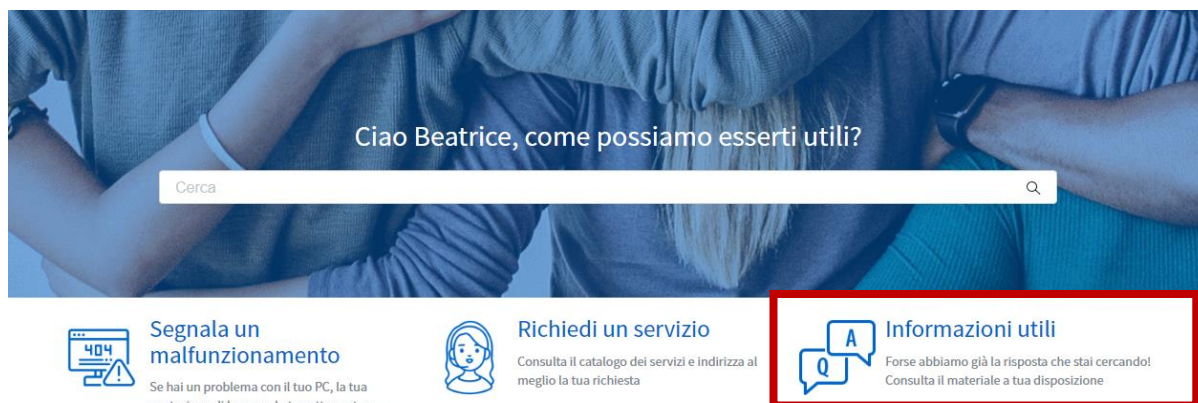


Figura 15 – Dettaglio Homepage e selezione informazioni utili

Il sistema mostra una schermata in cui è possibile effettuare una ricerca approfondita attraverso le seguenti funzionalità:

1. Filtrare tramite menu a tendina laterale;
2. Ricercare tramite funzionalità di ricerca rapida.



Figura 16 – Dettaglio schermata informazioni utili

Il sistema mostra l’elenco dei risultati emersi dalla ricerca che potranno essere selezionati e consultati.