



ITSM

Manuale Utente

Indice

1.	Introduzione	3
1.1.	Modalità di accesso alla piattaforma	3
2.	Apertura nuovo ticket	4
3.	Procedura inoltro nuovo ticket	7
3.1.	Seleziona tipologia di richiesta	7
3.2.	Compilazione del form digitale	8
3.2.1.	Compilazione form “Segnalazione anomalia”	8
3.2.2.	Compilazione form “Informazioni / Assistenza SW”	10
3.3.	Sottomissione del ticket	12
4.	Catalogo delle applicazioni IT	14
5.	Gestione avanzamento ticket	16
5.1	Visualizzazione “Le mie richieste”	16
5.2	Dettaglio della richiesta	19
5.3	Visualizzazione “FAQ”	19
5.4	Visualizzazione “Manuali”	20
5.5	Visualizzazione “I miei Servizi IT preferiti”	22
5.6	Gestione di “Richieste informazioni” da parte degli operatori	23
5.7	Validazione della risoluzione del ticket.....	25
5.8	Gestione Solleciti	28
6.	Indice delle figure	29

1. Introduzione

Il presente manuale utente è dedicato all'utilizzo del Portale we|4me, raggiungibile all'indirizzo <https://servicedesk.gruppofs.it/> per l'accesso ai servizi IT, la creazione e la gestione di richieste di supporto associate.

1.1. Modalità di accesso alla piattaforma

L'applicazione è accessibile direttamente all'indirizzo servicedesk.gruppofs.it oppure tramite il portale we|4me selezionando la voce "Servizi IT".

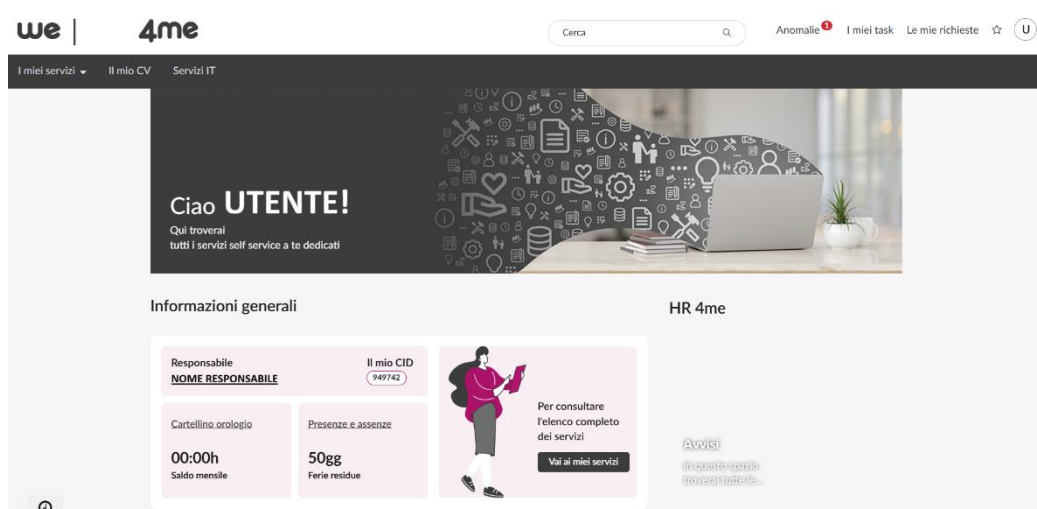


Figura 1 - Schermata di accesso al portale we|4me

L'utente accede alla pagina dedicata dei servizi IT selezionando la voce di menu "Servizi IT" presente in alto a sinistra nella schermata di accesso we4me.

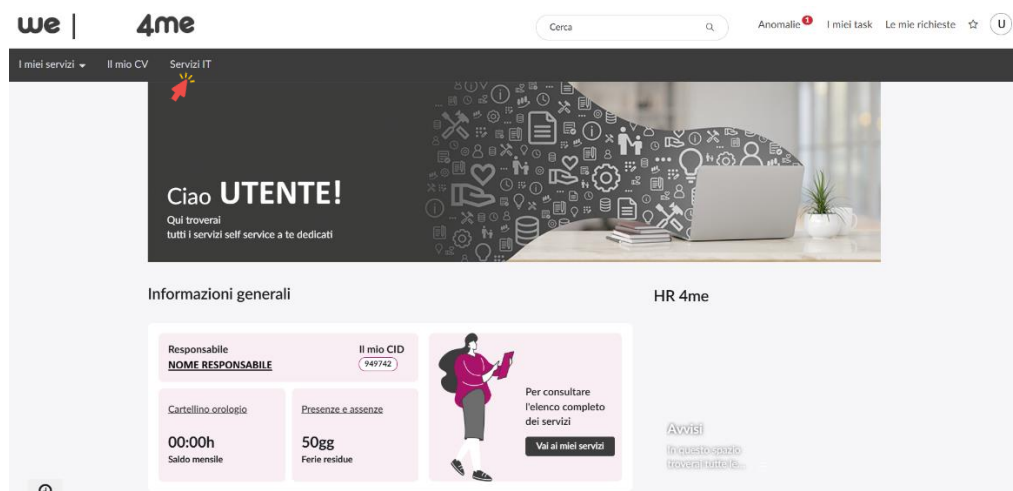


Figura 2 – Servizi IT

Una volta selezionato “Servizi IT” l’utente accede alla pagina articolata in due macro-sezioni distinte. La prima, denominata «Naviga il catalogo IT», ha la funzione di punto di accesso centralizzato ai principali ambiti funzionali del portale è composta da widget interattivi che consentono il reindirizzamento diretto alle relative sezioni applicative:

- «Richiedi un Servizio IT»
- «Le mie richieste»
- «Il Catalogo delle Applicazioni IT»
- «FAQ»
- «Manuali»

La seconda macro-sezione, «I miei servizi IT preferiti», contiene un insieme di card dinamiche relative ai servizi IT e alle applicazioni precedentemente contrassegnate come preferite in ambito ITSM.

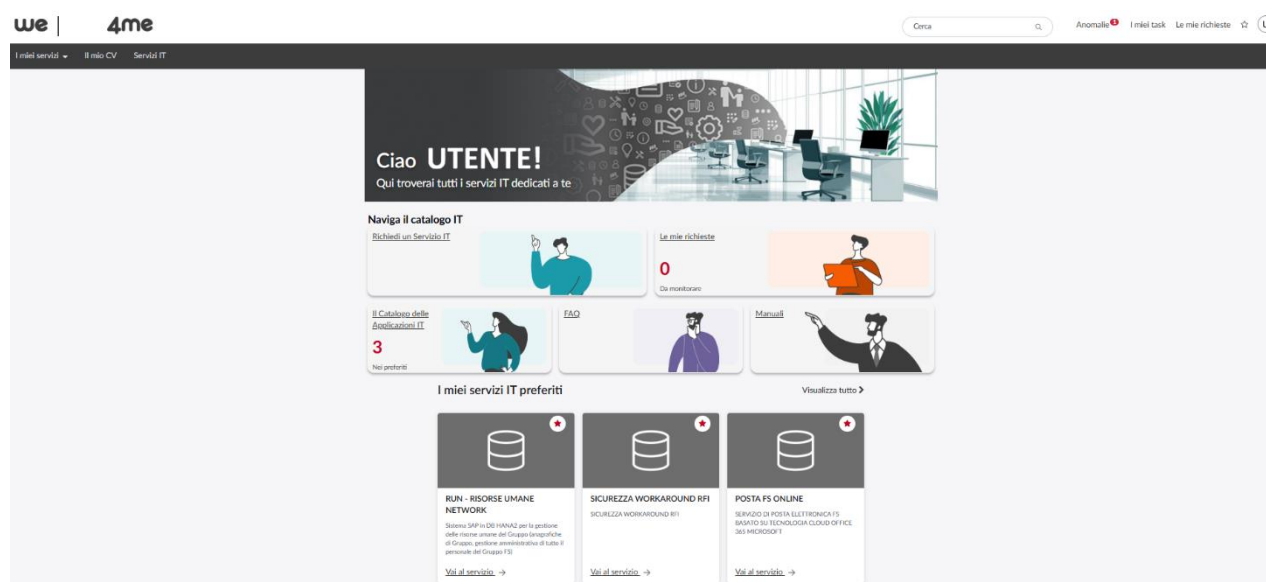


Figura 3 - Pagina Servizi IT

2. Apertura nuovo ticket

Una volta aperta la pagina dei “Servizi IT”, l’utente dovrà selezionare il box contenente il link “Richiedi un Servizio IT”.

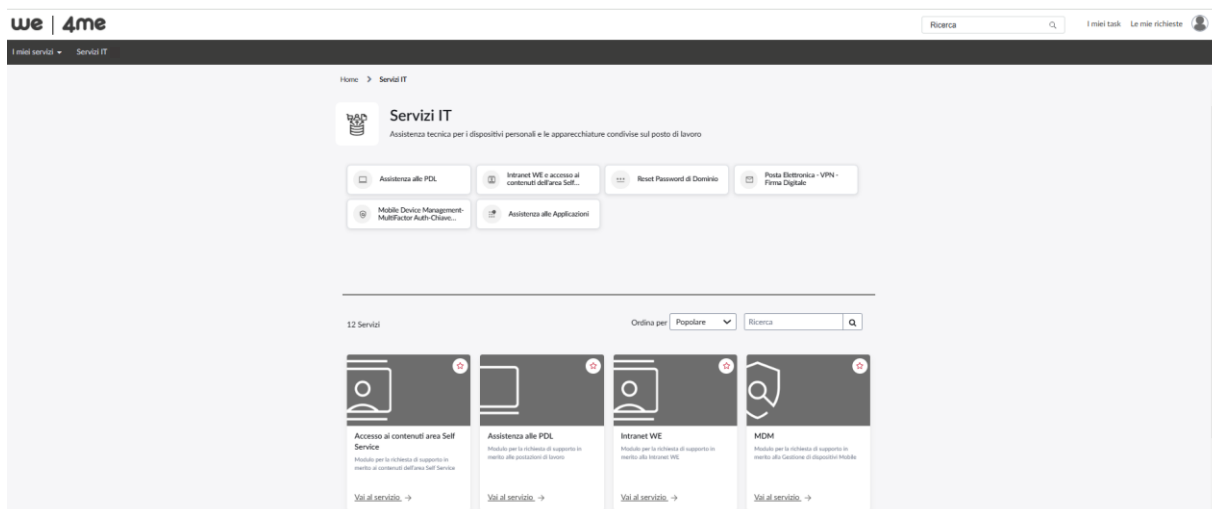


Figura 4 – Catalogo dei Servizi IT

È possibile visualizzare i servizi ordinati per “Popolarità”, evidenziando prima quelli più volte selezionati dall’utente stesso.

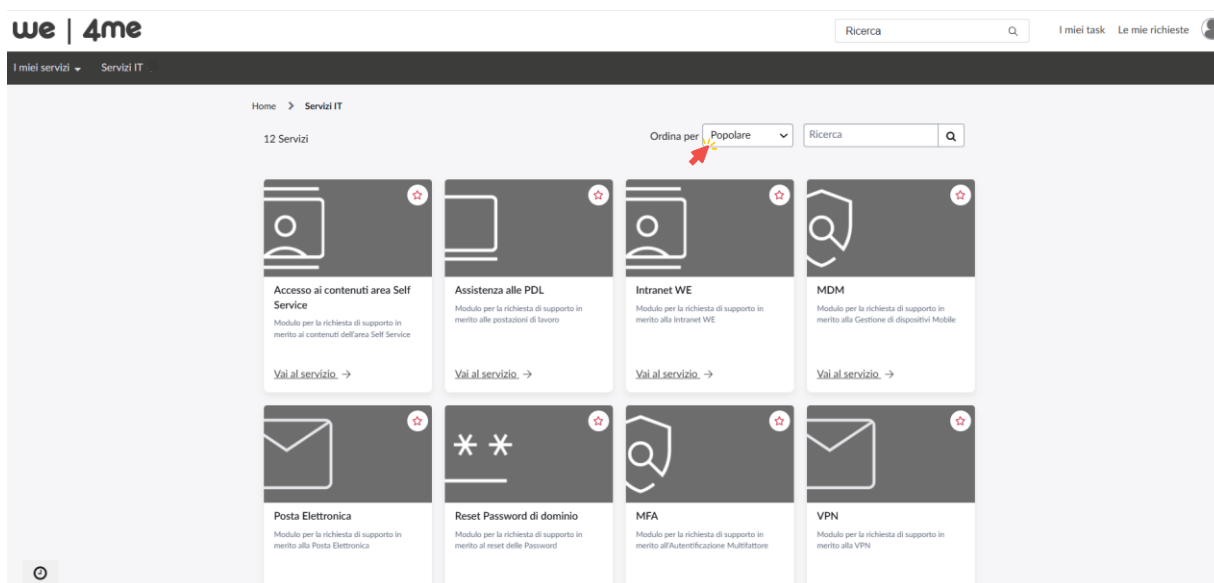


Figura 4 – Servizi ordinati per “Popolarità”

È possibile visualizzare i servizi ordinati in ordine alfabetico, dalla A alla Z.

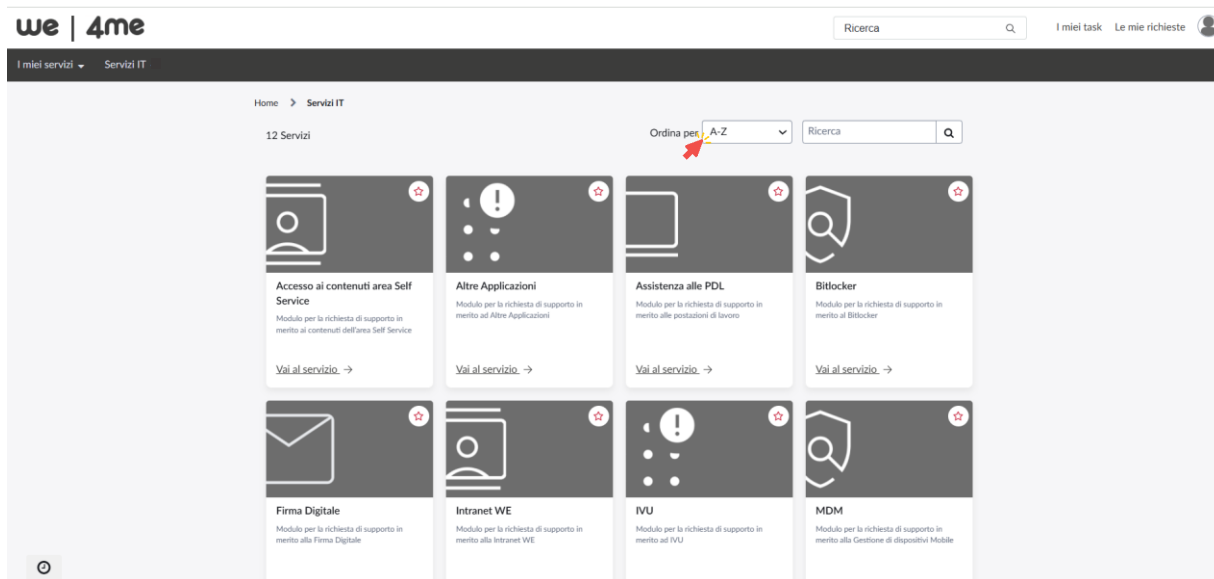


Figura 5 – Servizi ordinati dalla A alla Z

Cliccando sul singolo macro-servizio, si accede alla pagina dedicata esclusivamente ai servizi afferenti all'ambito selezionato.

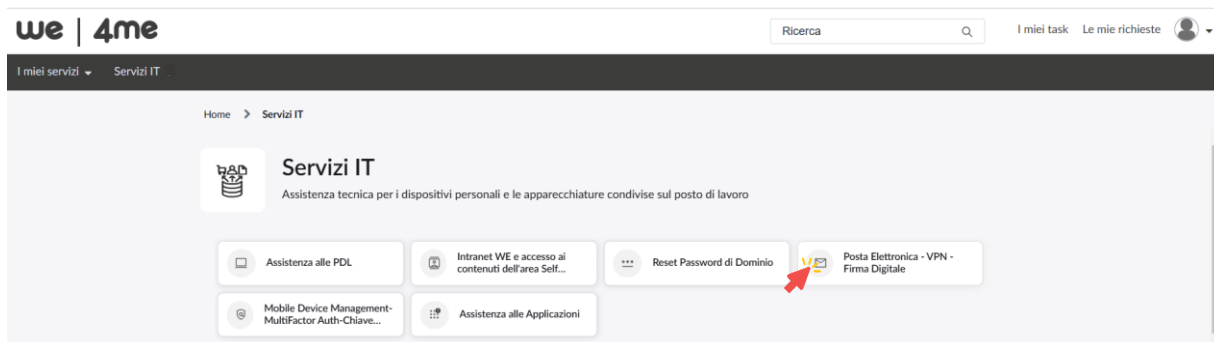


Figura 6 – Selezione macro-servizio

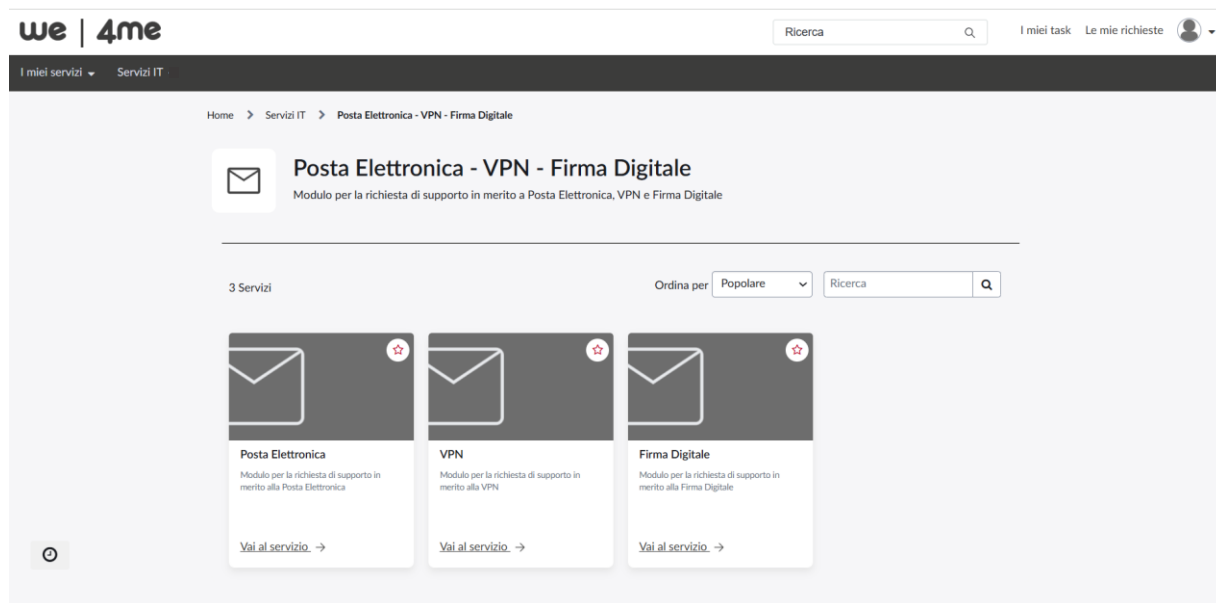


Figura 7 - Servizi afferenti al macro-servizio selezionato

3. Procedura inoltro nuovo ticket

Cliccando sul servizio di interesse, è possibile avviare la procedura di apertura di un nuovo ticket. Da Portale è possibile l'apertura delle seguenti tipologie di ticket:

- 1) Incidenti
- 2) Richieste di servizio

3.1. Seleziona tipologia di richiesta

Selezionando il servizio di interesse, l'utente accede alla schermata seguente, all'interno della quale potrà selezionare la tipologia di richiesta che desidera effettuare.

we | 4me

Cerca

Q

Anomalie

I miei task

Le mie richieste

I miei servizi

Il mio CV

Servizi IT

VPN

Tipo di richiesta

Selezionare il tipo di richiesta che si intende inviare:



Segnalazione anomalia

Problemi di accesso a server o applicazioni, errori e malfunzionamenti funzionali e tecnici



Informazioni / Assistenza SW

Richiesta generica di informazioni sulle funzionalità dell'applicazione, supporto per creazione di utenze, reset password, esportazione dati, reportistica e approfondimenti sulle funzionalità dell'applicazione

Figura 8 - Tipologia di richiesta che si desidera effettuare

La visualizzazione delle tipologie di richiesta sopra rappresentate è dinamica rispetto al servizio selezionato dall'utente.

3.2. Compilazione del form digitale

Selezionando la tipologia di richiesta, l'utente visualizzerà il form da compilare per sottoporre la richiesta.

I form presentano differenze a seconda della tipologia di richiesta selezionata.

3.2.1. Compilazione form "Segnalazione anomalia"

Selezionando la tipologia di richiesta "Segnalazione anomalia", l'utente visualizzerà un form composto dai seguenti attributi:

Attributo	Descrizione	Tipo	Obbligatorietà
Tipo di richiesta	Tipologia di richiesta. Popolato automaticamente dal sistema	String	-
Ambiente	Ambiente dell'applicazione relativa alla segnalazione	Choice	SI
Applicazione Impattata	Applicazione di riferimento per l'apertura dell'Incident. Qualora derivante dal Catalogo Servizi, è automaticamente popolato dal sistema. La funzione "ricerca" restituisce le applicazioni che iniziano con le lettere digitate nel campo. Affinché il sistema restituisca anche le applicazioni il cui nome contiene le	Reference	SI

Attributo	Descrizione	Tipo	Obbligatorietà
	lettere digitate, anteporre nel campo ricerca il simbolo “ * ”		
Codice Applicazione	Viene riportato il codice dell’applicazione correlato all’applicazione selezionata.	Reference	-
Richiesto da	Utente richiedente. Popolato automaticamente dal sistema con il nome dell’utente che sta aprendo la richiesta	Reference	-
Richiedente	Utente beneficiario. Popolato automaticamente dal sistema, in coerenza con quanto presente nell’attributo “Richiesto da”, ma editabile. La funzione “ricerca” restituisce i nomi degli utenti che iniziano con le lettere digitate nel campo. Affinché il sistema restituisca anche gli utenti il cui nome contiene le lettere digitate, anteporre nel campo ricerca il simbolo “ * ”	Reference	SI
Sede	Indicazione della sede di lavoro dell’utente beneficiario. Automaticamente popolato dal sistema	Reference	-
Sede alternativa	Indicazione di una sede alternativa, su cui viene richiesta assistenza	String	NO
Watch list	È possibile selezionare utenti presenti in anagrafica in modo che possano ricevere notifiche automatiche	Reference	-
Indirizzo e-mail alternativo	Indirizzo e-mail alternativo su cui avviene l’invio automatico delle notifiche	String	NO
Numero di telefono	Numero di telefono	String	NO
Categoria	Categorizzazione del ticket	Choice	SI
Impatto	Effetto che un Incidente ha sull’organizzazione, sugli utenti o sui servizi IT	Choice	SI
Descrizione breve	Descrizione breve dell’Incidente	String	SI
Descrizione	Descrizione estesa dell’Incidente. È possibile inserire all’interno foto per dettagliare la descrizione fornita	String	NO
Allegati	Possibilità di inserimento allegati	-	-

La compilazione del form e la successiva sottomissione della richiesta comporterà l’apertura di un ticket di Incident.

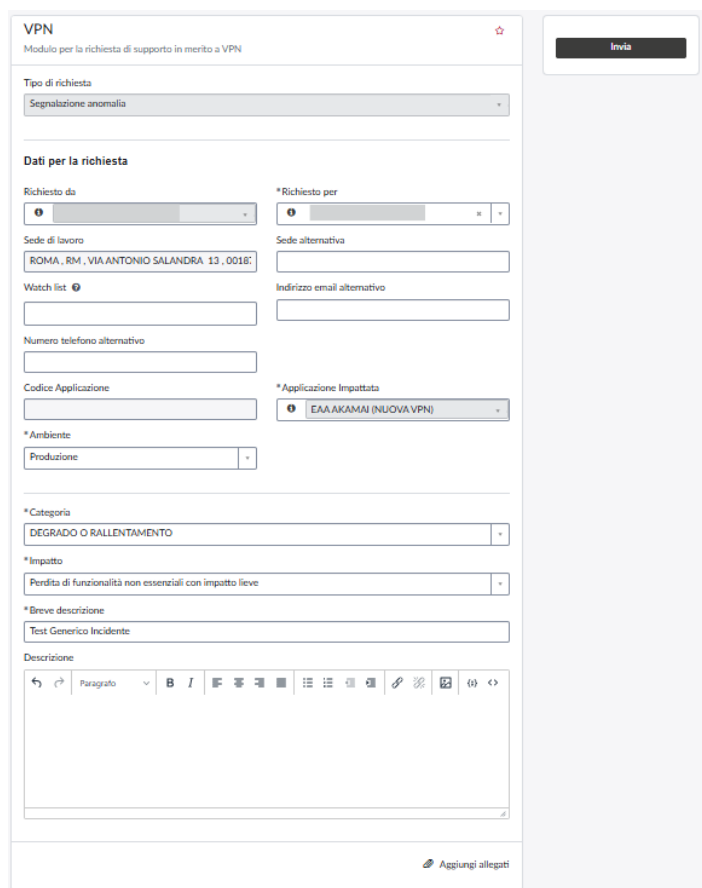


Figura 9 - Form di “Segnalazione Anomalia”

3.2.2. Compilazione form “Informazioni / Assistenza SW”

Selezionando la tipologia di richiesta “Informazioni / Assistenza SW”, l’utente visualizzerà un form composto dai seguenti attributi:

Attributo	Descrizione	Tipo	Obbligatorietà
Ambiente	Ambiente dell’applicazione relativa alla segnalazione	Choice	SI
Applicazione Impattata	Applicazione di riferimento per l’apertura della Richiesta. La funzione “ricerca” restituisce le applicazioni che iniziano con le lettere digitate nel campo. Affinché il sistema restituisca anche le applicazioni il cui nome contiene le lettere digitate, anteporre nel campo ricerca il simbolo “ * ”	Reference	SI
Richiesto da	Utente richiedente. Popolato automaticamente dal sistema con il nome dell’utente che sta aprendo la richiesta	Reference	-
Richiesto per	Utente beneficiario. Popolato automaticamente dal sistema, in coerenza con quanto presente nell’attributo “Richiesto da”, ma editabile. La funzione “ricerca” restituisce i nomi degli utenti che iniziano con le lettere	Reference	SI

Attributo	Descrizione	Tipo	Obbligatorietà
	digitate nel campo. Affinché il sistema restituisca anche gli utenti il cui nome contiene le lettere digitate, anteporre nel campo ricerca il simbolo “ * ”		
Sede di lavoro	Indicazione della sede di lavoro dell’utente beneficiario. Popolato automaticamente dal sistema	Reference	-
Sede alternativa	Indicazione di una sede alternativa su cui è richiesta assistenza	String	NO
Categoria	Categorizzazione del ticket	Choice	SI
Watch list	È possibile selezionare utenti presenti in anagrafica in modo che possano ricevere notifiche automatiche	Reference	-
Indirizzo e-mail alternativo	Indirizzo e-mail alternativo su cui avviene l’invio automatico delle notifiche	String	NO
Numero di telefono	Numero di telefono	String	NO
Dettaglio Problema	Dettaglio del problema alla base dell’apertura della richiesta	Choice	NO
Descrizione breve	Descrizione breve della Service Request	String	SI
Descrizione	Descrizione estesa della Service Request. È possibile inserire all’interno foto per dettagliare la descrizione fornita	String	NO
Allegati	Possibilità di inserimento allegati	-	-

La compilazione del form e la successiva sottomissione della richiesta comporterà l’apertura di un ticket di Service Request.

Figura 10 - Form di "Informazioni / Assistenza SW"

3.3. Sottomissione del ticket

A valle della compilazione del form l'utente clicca su "Invia" per sottomettere la richiesta

Figura 11 - Sottomissione richiesta

A valle dell'invio, l'utente visualizzerà in automatico il dettaglio del ticket appena aperto e il relativo stato di avanzamento tracciato a sistema.

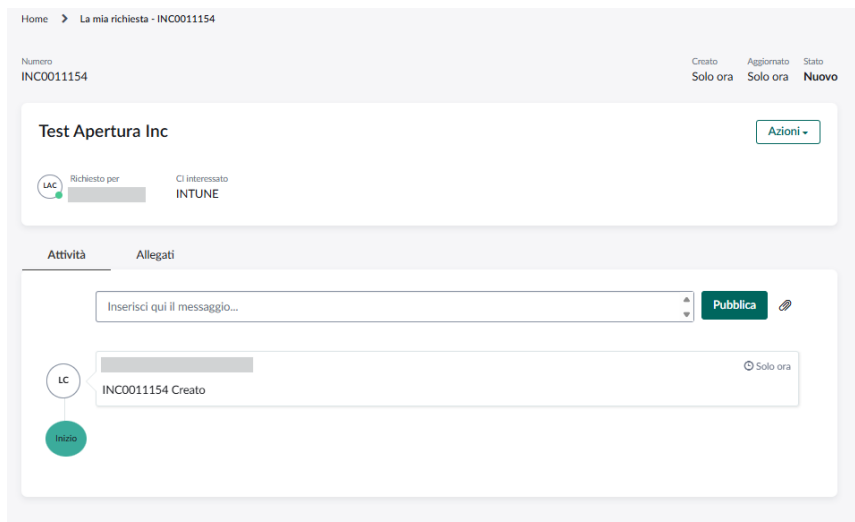


Figura 12 – Dettaglio del ticket creato

Alla sottomissione del ticket, gli utenti richiedente e beneficiario ricevono una notifica informativa via e-mail.

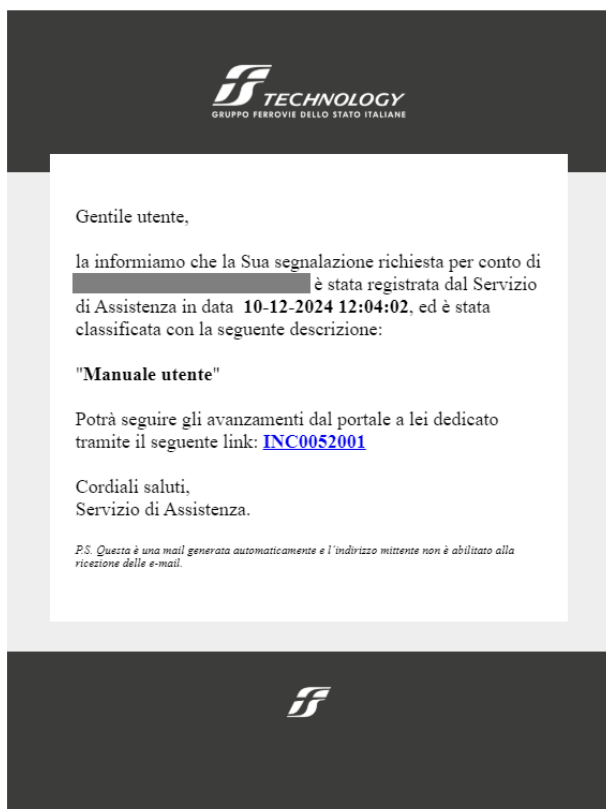


Figura 13 – Notifica al richiedente

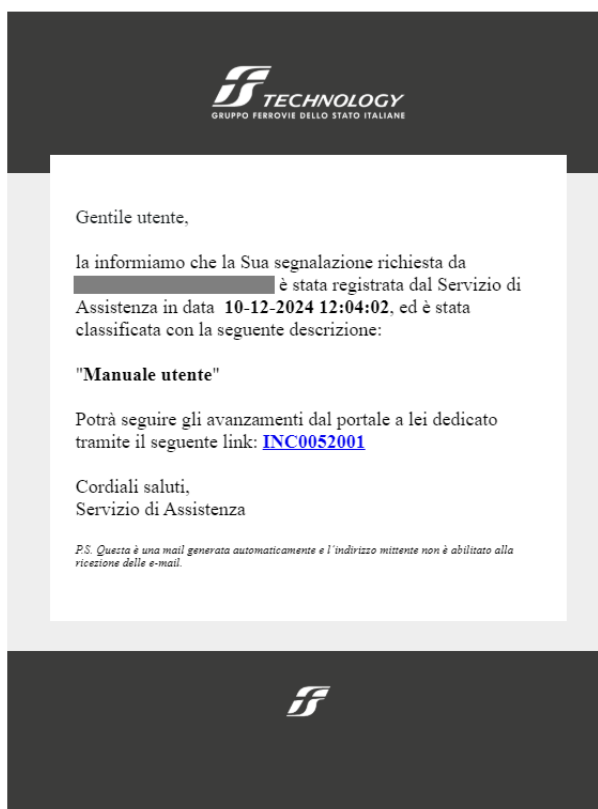


Figura 14 – Notifica al beneficiario

4. Catalogo delle applicazioni IT



Figura 5 - Servizi IT, Il Catalogo dall'Applicazioni IT

La pagina “Il Catalogo delle Applicazioni IT” è dedicata alla consultazione e gestione delle applicazioni associate al contesto organizzativo dell’utente, con l’obiettivo di centralizzare l’accesso ai servizi applicativi e semplificare le operazioni di apertura delle richieste.

La pagina è strutturata mediante una tabella che espone l’elenco completo delle applicazioni disponibili per la società di appartenenza, con un ordinamento che privilegia le applicazioni contrassegnate come preferite, posizionandole nella parte superiore della lista. Tale approccio consente di migliorare l’accessibilità alle applicazioni di maggiore utilizzo.

Il set informativo della tabella includerà l’identificativo dell’applicazione, il nome e una breve descrizione, oltre a una colonna dedicata alle azioni disponibili. Ciascuna riga, rappresentativa di una singola applicazione, integrerà infatti un insieme di funzionalità operative volte a favorire un’interazione immediata e contestualizzata.

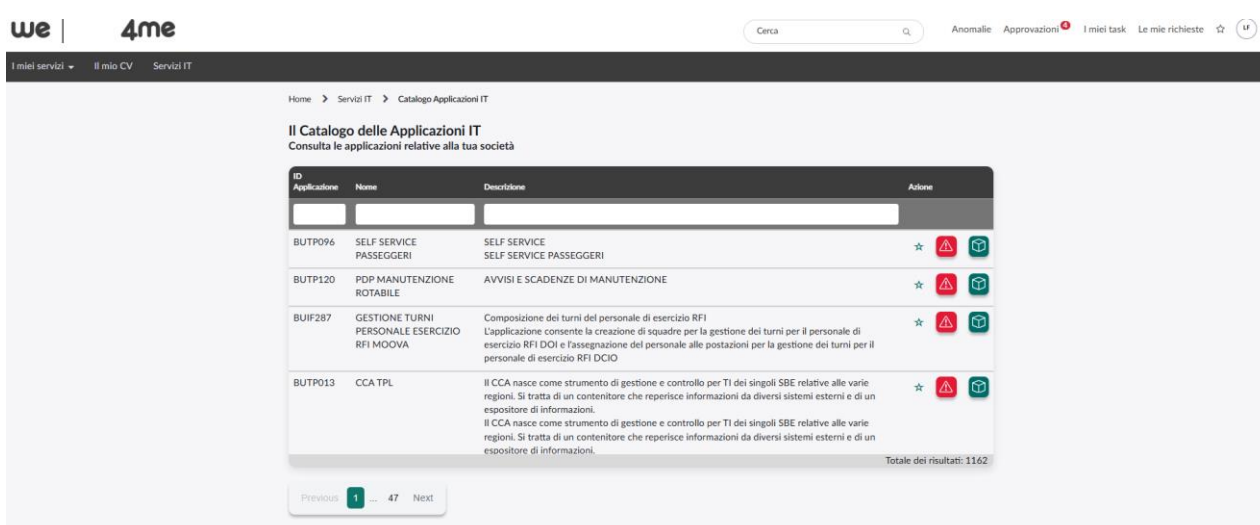


Figura 6 - Dettaglio del catalogo delle applicazioni IT

La funzionalità di ricerca è basata su logiche di tipo LIKE, consentendo l'individuazione dei contenuti tramite l'inserimento di una parola chiave, anche parziale, all'interno dell'apposito campo. Non è previsto l'utilizzo di caratteri jolly, in quanto la ricerca effettua automaticamente il matching sui valori contenuti nei campi oggetto di interrogazione.

Home > Servizi IT > Catalogo Applicazioni IT

Il Catalogo delle Applicazioni IT

Consulta le applicazioni relative alla tua società

ID Applicazione	Nome	Descrizione	Azione
BUCP		SAP	
BUCP064	SISTEMA CONTABILE FS HOLDING (FSH)	SISTEMA SAP FS HOLDING Site Improve subscription Il sistema FSH, basato su piattaforma SAP, è un sistema a disposizione di FS Italiane per la gestione dei propri processi amministrativo contabili (AFC) e di Business. Tali funzionalità sono collocate in uno dei due mandanti (700) presenti sulla macchina SAP. L'altro mandate (800) è riservato alla gestione dei processi AFC della Fondazione FS. Il sistema FSH è il "sistema centralizzato della Capogruppo FS". A tal fine funge da contenitore di tutte le procedure centralizzate che vengono smistate verso i sistemi SAP AFC delle altre società in architettura GalA-A. In particolare: R.F.I., Trenitalia, Ferservizi, Sistemi Urbani, Mercitalia.	  
BUCP109	SISTEMA CONTABILE SAP GRANDI STAZIONI PRECONFIGURATO GAIA (SD/VENDITE)	SISTEMA CONTABILE SAP GRANDI STAZIONI. Gestisce il ciclo attivo. Per la gestione dei processi dell'area Immobiliare (RE) la società Grandi Stazioni si avvale del sistema SAP ECC 6.0. I processi applicativi dell'area Real Estate comprendono tutte le attività relative alla gestione della banda dati immobiliare, gestione dei contratti di locazione e relative fiscalità.	  
BUCP402	P&C – GROUP MANAGEMENT S.	Dashboard SAC, prodotte dal programma P&C, utili alle strutture di Planning e Control e relative modelli dati SAP Database.	  

Totale dei risultati: 32

Previous **1** 2 Next

Figura 7 - Esempio ricerca applicazione

In particolare, l'utente avrà la possibilità di aggiungere o rimuovere rapidamente un'applicazione dai preferiti tramite apposito controllo grafico, nonché di avviare direttamente l'apertura di un ticket selezionando una delle azioni disponibili: "Incident" rappresentato dal tasto rosso riportante il triangolo o "Service Request" rappresentata dal tasto verde riportante un box.

Selezionando una delle due azioni, l'utente verrà indirizzato verso un form generico di apertura ticket, nel quale il Configuration Item (CI) risulterà precompilato in funzione dell'applicazione selezionata. Questo meccanismo consente una corretta classificazione della richiesta fin dalle fasi iniziali e garantisce una più efficace instradazione verso i gruppi di competenza.

L'aggiunta ai preferiti di un servizio di catalogo comporta automaticamente l'inserimento tra i preferiti anche dell'applicazione a esso associata.

Home > Servizi IT > Catalogo Applicazioni IT

Il Catalogo delle Applicazioni IT

Consulta le applicazioni relative alla tua società

ID Applicazione	Nome	Descrizione	Azione
BUCP064	SISTEMA CONTABILE FS HOLDING (FSH)	SISTEMA SAP FS HOLDING Site Improve subscription Il sistema FSH, basato su piattaforma SAP, è un sistema a disposizione di FS Italiane per la gestione dei propri processi amministrativo contabili (AFC) e di Business. Tali funzionalità sono collocate in uno dei due mandanti (700) presenti sulla macchina SAP. L'altro mandate (800) è riservato alla gestione dei processi AFC della Fondazione FS. Il sistema FSH è il "sistema centralizzato della Capogruppo FS". A tal fine funge da contenitore di tutte le procedure centralizzate che vengono smistate verso i sistemi SAP AFC delle altre società in architettura GalA-A. In particolare: R.F.I., Trenitalia, Ferservizi, Sistemi Urbani, Mercitalia.	★ ⚠ 📦
BUCP402	P&C – GROUP MANAGEMENT & INDUSTRIAL REPORTING	Dashboard SAC , prodotte dal programma P&C, utili alle strutture di Planning e Control e relativo modello dati SAP Datasphere. Dashboard SAC , prodotte dal programma P&C, in uso alle strutture di Planning e Control e relativo modello dati SAP Datasphere.	★ ⚠ 📦
BUCP109	SISTEMA CONTABILE SAP GRANDI STAZIONI	SISTEMA CONTABILE SAP GRANDI STAZIONI. Gestisce il ciclo attivo. Per la gestione dei processi dell'area Immobiliare (RF) la società Grandi Stazioni, si avvale del	★ ⚠ 📦

Totale dei risultati: 1165

Previous 1 ... 47 Next

we | 4me

Ciao **UTENTE!**
Qui troverai tutti i servizi IT dedicati a te

Naviga il catalogo IT

[Richiedi un Servizio IT](#) [Le mie richieste](#) [Da monitorare](#)

Il Catalogo delle Applicazioni IT **RAC** **Manuali**

I miei servizi IT preferiti [Visualizza tutto >](#)



RUN - RISORSE UMANE NETWORK
Sistema centralizzato per la gestione delle risorse umane del Gruppo Gruppo Infrastrutture e Trasporti, gestisce l'intero ciclo di vita del personale del Gruppo FS.

[Vai al servizio >](#)



SICUREZZA WORKAROUND RFI
SISTEMA WORKAROUND RFI

[Vai al servizio >](#)



POSTA FS ONLINE
SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA FS. SERVIZIO DI TECNICOLOGIA ELETTRONICA FS.

[Vai al servizio >](#)

5. Gestione avanzamento ticket

5.1 Visualizzazione “Le mie richieste”

A valle della sottomissione di una richiesta l'utente potrà, in qualsiasi momento, monitorarne l'avanzamento e i dettagli eventualmente aggiunti dall'operatore mediante la sezione “Le mie richieste”. Per accedervi, sarà sufficiente cliccare sul pulsante dedicato presente in alto a destra nella schermata di we4me.



Figura 15 – Sezione “Le mie richieste”

In alternativa, accedendo alla pagina dei Servizi IT l’utente potrà selezionare la scelta “Le mie richieste”.

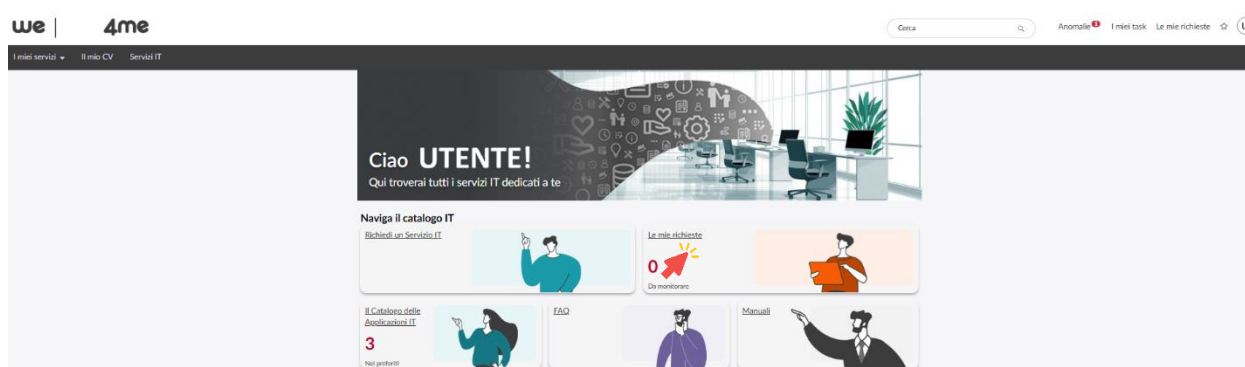


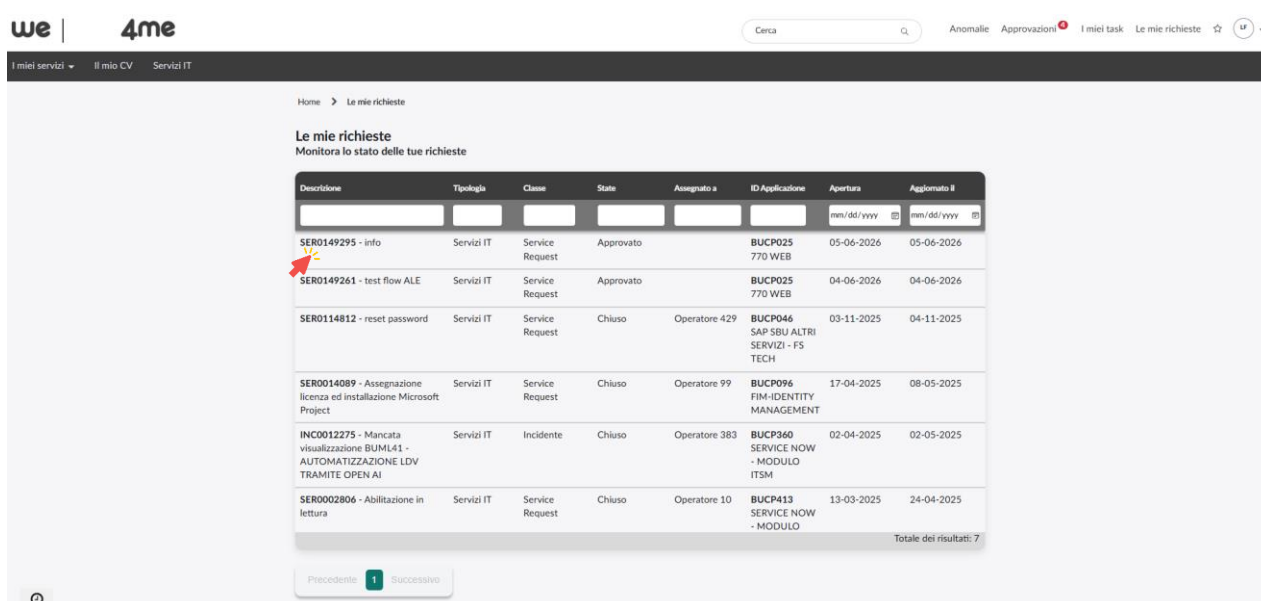
Figura 8 – Sezione Servizi IT “Le mie richieste”

La schermata che si presenta, permette la visualizzazione della totalità delle richieste aperte mediante il portale we4me da parte dell’utente indipendentemente dalla natura del ticket (IT o di altra tipologia).

Per ogni ticket vengono mostrate le seguenti informazioni:

Campo	Descrizione
Descrizione	Numero del ticket seguito dalla breve descrizione inserita in fase di apertura.
Tipologia	Categoria del ticket (es. Servizi IT, HR, Legal).
Classe	Sotto-categoria (es. Incidente, Richiesta di servizio, Caso HR).
Stato	Stato corrente del ticket (es. Aperto, In corso, Chiuso).
Assegnato a	Nome del gruppo o dell'operatore che gestisce la richiesta.

ID Applicazione – Nome Applicazione	Identificativo e nome dell'applicazione associata al ticket (mostrati solo se disponibili).
Data di Apertura	Data in cui il ticket è stato creato.
Ultimo Aggiornamento	Data dell'ultima modifica o aggiornamento del ticket.



The screenshot shows the 'Le mie richieste' (My requests) page in the ServiceNow ITSM interface. The page has a header with the 'we' and '4me' logos, a search bar, and navigation links for 'Anomalie', 'Approvazioni', 'I miei task', and 'Le mie richieste'. Below the header, there's a breadcrumb trail 'Home > Le mie richieste' and a title 'Le mie richieste' with a subtitle 'Monitora lo stato delle tue richieste'. The main content is a table of tickets with columns: Descrizione, Tipologia, Classe, Stato, Assegnato a, ID Applicazione, Apertura, and Aggiornato il. The table contains 7 rows of data. The first row is highlighted with a red arrow. At the bottom of the table, there's a status bar showing 'Precedente' and 'Successivo' buttons, and a total count of 'Totale dei risultati: 7'.

Descrizione	Tipologia	Classe	Stato	Assegnato a	ID Applicazione	Apertura	Aggiornato il
SER0149295 - info	Servizi IT	Service Request	Approvato		BUCP025 770 WEB	05-06-2026	05-06-2026
SER0149261 - test flow ALE	Servizi IT	Service Request	Approvato		BUCP025 770 WEB	04-06-2026	04-06-2026
SER0114812 - reset password	Servizi IT	Service Request	Chiuso	Operatore 429	BUCP046 SAP SBU ALTRI SERVIZI - FS TECH	03-11-2025	04-11-2025
SER0014089 - Assegnazione licenza ed installazione Microsoft Project	Servizi IT	Service Request	Chiuso	Operatore 99	BUCP096 FIM-IDENTITY MANAGEMENT	17-04-2025	08-05-2025
INC0012275 - Mancata visualizzazione BUMLE1 - AUTOMATIZZAZIONE LDV TRAMITE OPEN AI	Servizi IT	Incidente	Chiuso	Operatore 383	BUCP360 SERVICE NOW - MODULO ITSM	02-04-2025	02-05-2025
SER0002806 - Abilitazione in lettura	Servizi IT	Service Request	Chiuso	Operatore 10	BUCP413 SERVICE NOW - MODULO	13-03-2025	24-04-2025

Figura 16 – Richieste aperte da parte dell'utente

Come ordinare i risultati

Puoi ordinare la tabella facendo clic sull'intestazione di qualsiasi colonna. Ogni clic alterna l'ordine crescente e decrescente. È possibile ordinare su un solo campo alla volta.

Come filtrare i risultati

1. Nella riga dei filtri (sopra la tabella), individua il campo che vuoi filtrare.
2. Inserisci il valore di ricerca: per il campo «Applicazione» puoi selezionare più valori contemporaneamente.
3. I filtri vengono applicati in tempo reale, senza bisogno di ricaricare la pagina.
4. I filtri attivi vengono evidenziati in rosso per ricordarti che la visualizzazione è filtrata.
5. Per rimuovere un filtro, cancella il valore inserito nel campo corrispondente.

Navigare tra i risultati

I risultati sono suddivisi in pagine. Usa i controlli di paginazione in fondo alla tabella per navigare tra le pagine. Il contatore mostra il numero totale di richieste corrispondenti ai filtri applicati.

5.2 Dettaglio della richiesta

Facendo clic su un ticket in «Le mie richieste», accedi alla pagina di dettaglio. Questa pagina è stata arricchita con nuove informazioni e funzionalità.

Nuove informazioni disponibili

- Offerta di servizio: il catalogo servizi a cui afferisce la richiesta.
- Gruppo assegnatario: il team responsabile della lavorazione del ticket.

Visualizzare la descrizione completa

La descrizione del ticket viene mostrata in forma compatta (massimo due righe) per non occupare troppo spazio nella pagina. Se la descrizione è più lunga:

- Fai clic su «Mostra di più» per leggere il testo completo.
- Fai clic su «Mostra di meno» per tornare alla vista compatta.

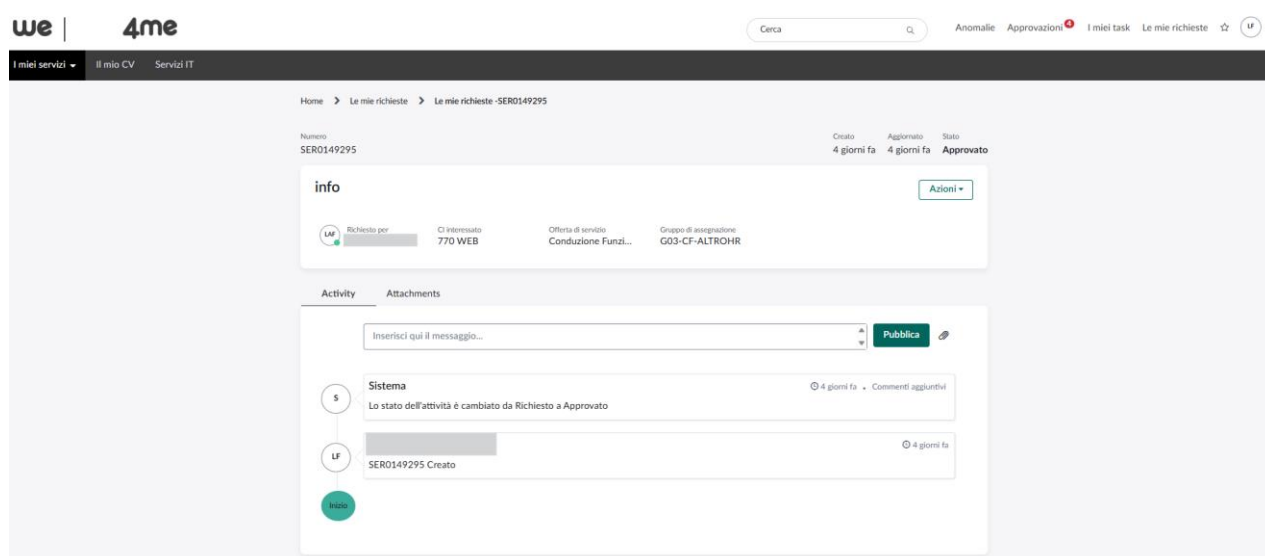


Figura 17 - Dettaglio record

5.3 Visualizzazione “FAQ”

Cliccando su “FAQ”, l’utente accede alla sezione che consente di accedere a un insieme strutturato di domande frequenti relative ai servizi IT disponibili sul portale.

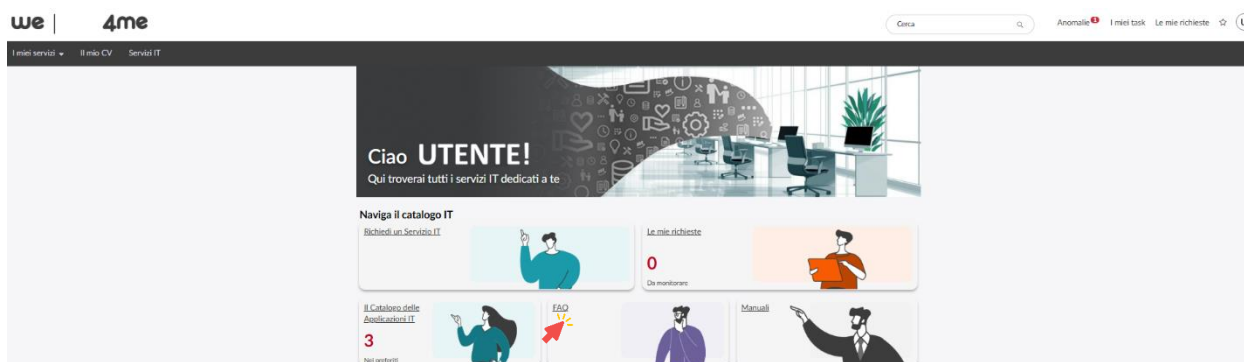


Figura 9 - Click su "FAQ"

L'utente può:

- consultare le risposte ai quesiti più comuni;
- individuare rapidamente indicazioni operative relative a funzionalità e servizi;
- ridurre la necessità di apertura di ticket per richieste informative o problematiche note.

I contenuti sono organizzati in modo da garantire una consultazione semplice e immediata, favorendo l'autonomia dell'utente nella risoluzione delle casistiche più ricorrenti.

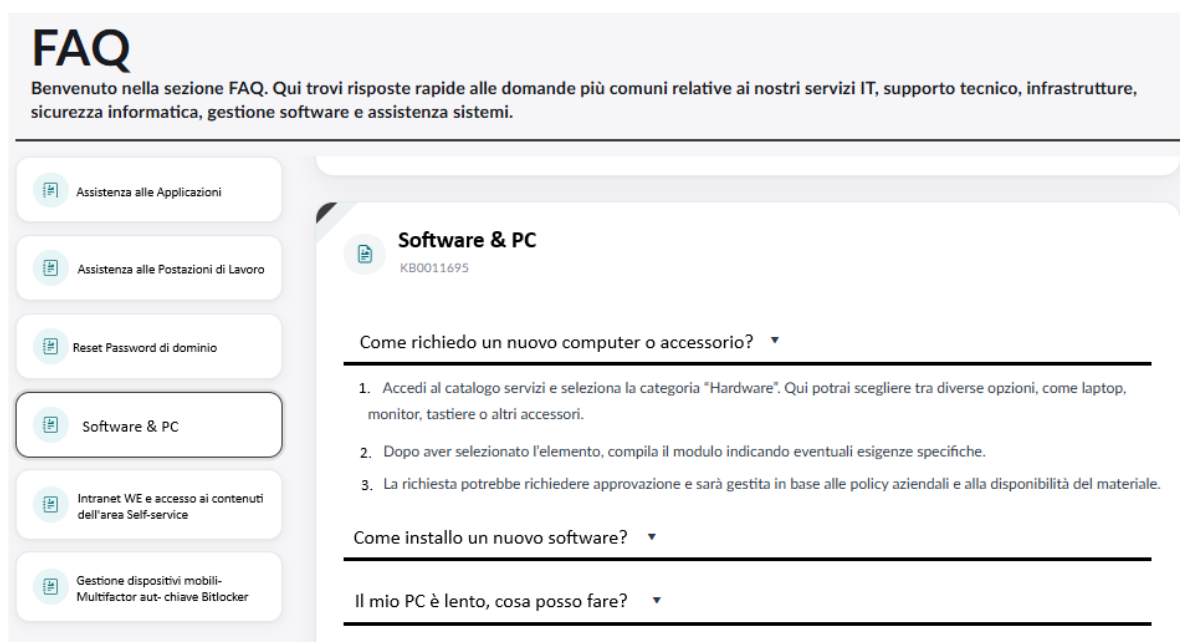


Figura 10 - Sezione "FAQ"

5.4 Visualizzazione “Manuali”

Cliccando su “Manuali”, l'utente accede alla documentazione di dettaglio relativa all'utilizzo dei servizi IT e delle funzionalità disponibili sul portale.



Figura 11 - Click su "Manuali"

In particolare, l'utente può:

- consultare guide operative strutturate per processo o funzionalità;
- approfondire le modalità di utilizzo dei servizi IT;
- visualizzare istruzioni dettagliate per la gestione delle richieste e dei ticket.

I manuali rappresentano un supporto di approfondimento rispetto alle FAQ, offrendo contenuti più completi e articolati, utili per accompagnare l'utente nelle attività operative.

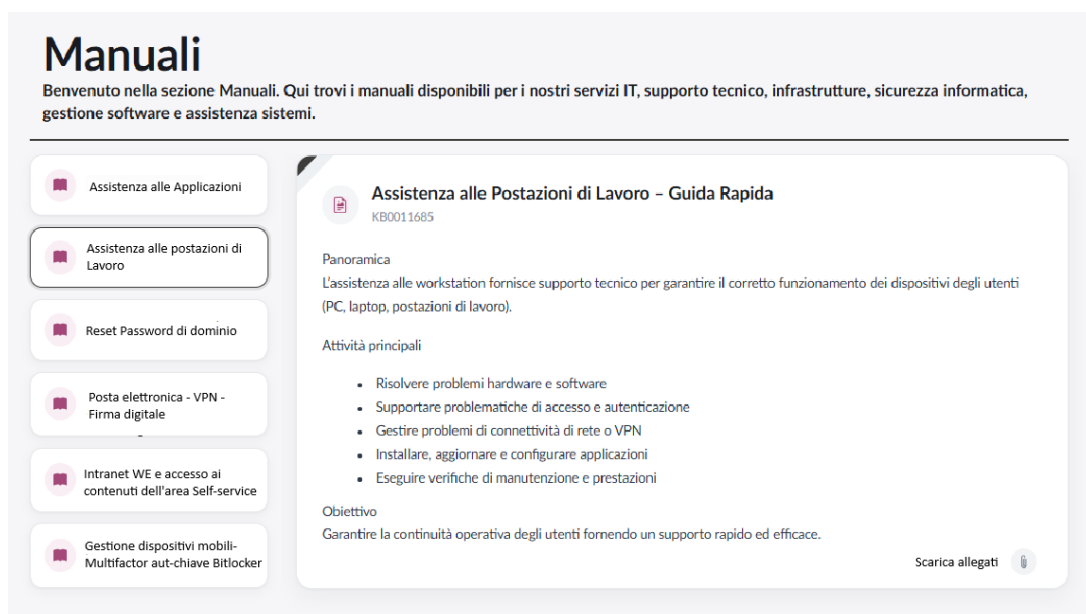


Figura 12 - Sezione "Manuali"

5.5 Visualizzazione “I miei Servizi IT preferiti”

Cliccando su “Visualizza tutto” della sezione “I miei Servizi IT preferiti”, l’utente potrà accedere in modo rapido ai servizi maggiormente utilizzati, precedentemente selezionati come preferiti all’interno del catalogo IT.

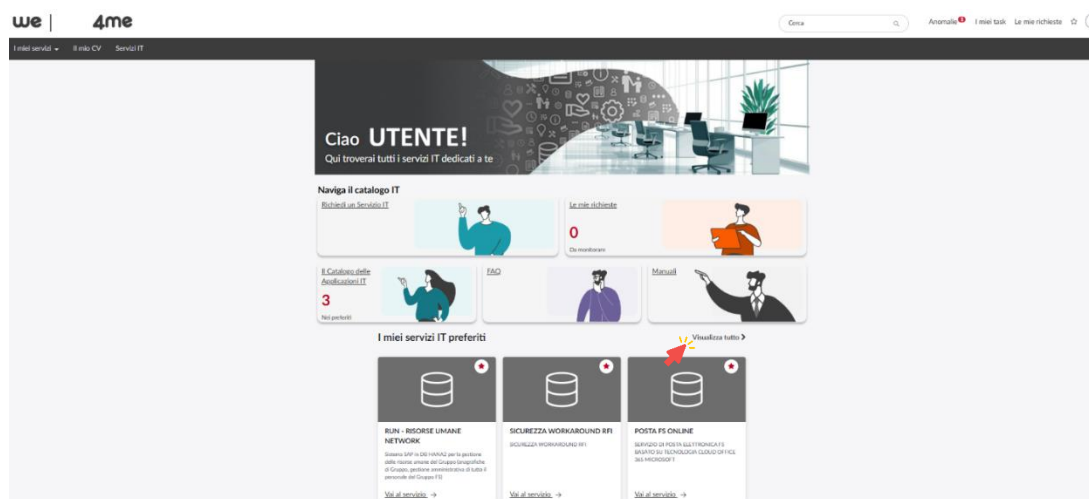


Figura 13 - Click su “I miei Servizi IT preferiti”

I servizi vengono presentati in formato card, per garantire una visualizzazione immediata e un’interazione semplificata. Ciascuna card riporta le principali informazioni del servizio e consente l’accesso diretto alle funzionalità correlate.

L’utente può:

- visualizzare i servizi selezionati come preferiti in un’unica area dedicata;
- organizzare la lista secondo criteri di popolarità o in ordine alfabetico, facilitando l’individuazione delle voci di interesse;
- accedere rapidamente al servizio selezionato tramite il collegamento diretto.

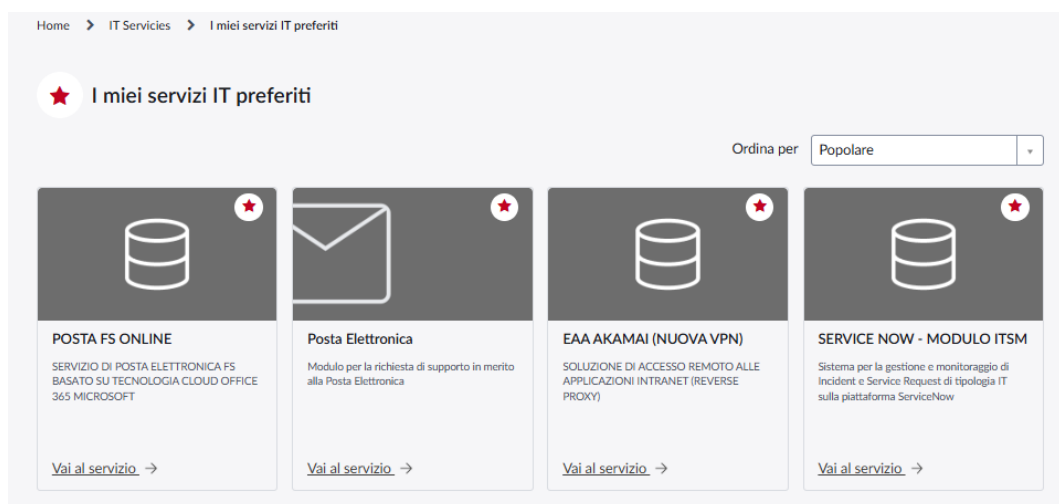
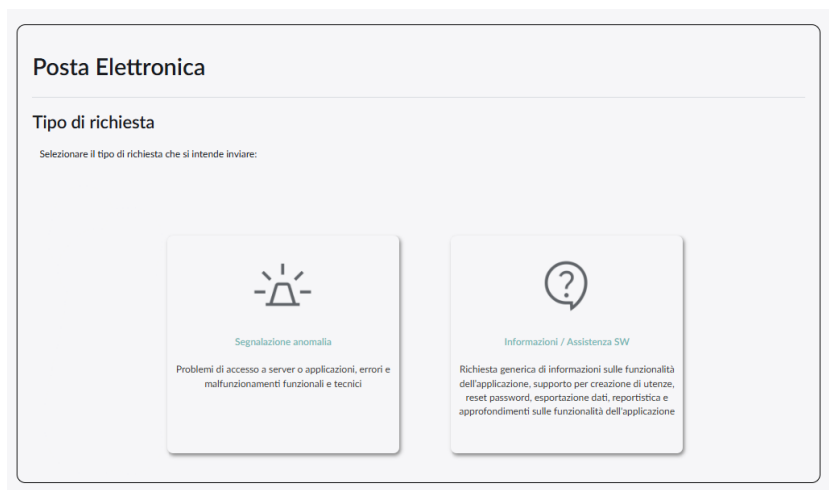


Figura 14 - Visualizzazione tutti i Servizi IT preferiti

Selezionando una card, l'utente viene reindirizzato alla pagina di dettaglio del servizio, da cui è possibile scegliere la tipologia di richiesta da avviare, come:

- apertura di un Incident;
- inserimento di una Service Request.



Posta Elettronica

Tipo di richiesta

Selezionare il tipo di richiesta che si intende inviare:



Segnalazione anomalia

Problemi di accesso a server o applicazioni, errori e malfunzionamenti funzionali e tecnici



Informazioni / Assistenza SW

Richiesta generica di informazioni sulle funzionalità dell'applicazione, supporto per creazione di utenze, reset password, esportazione dati, reportistica e approfondimenti sulle funzionalità dell'applicazione

Figura 15 - Selezione del tipo di richiesta

La funzionalità consente di migliorare l'esperienza di navigazione, riducendo i tempi di accesso ai servizi più utilizzati e favorendo una maggiore efficienza operativa.

5.6 Gestione di “Richieste informazioni” da parte degli operatori

Talvolta i ticket possono essere posti “In attesa” da parte degli operatori, qualora vi sia necessità di reperire maggiori informazioni da parte dell'utente.

Quando questa casistica si presenta, l'utente richiedente e beneficiario riceveranno una notifica via e-mail per informarli della necessità di fornire maggiori informazioni sul ticket aperto mediante il portale.

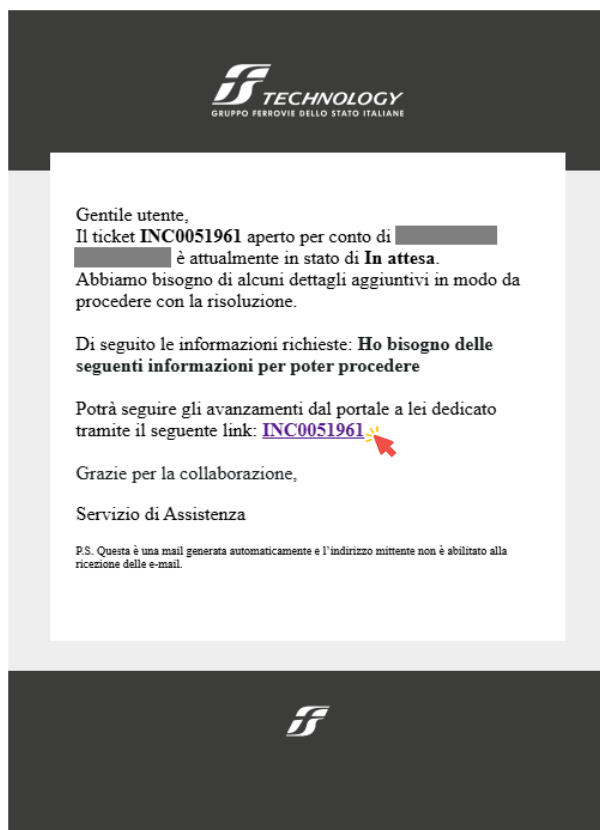


Figura 18 - Notifica al richiedente

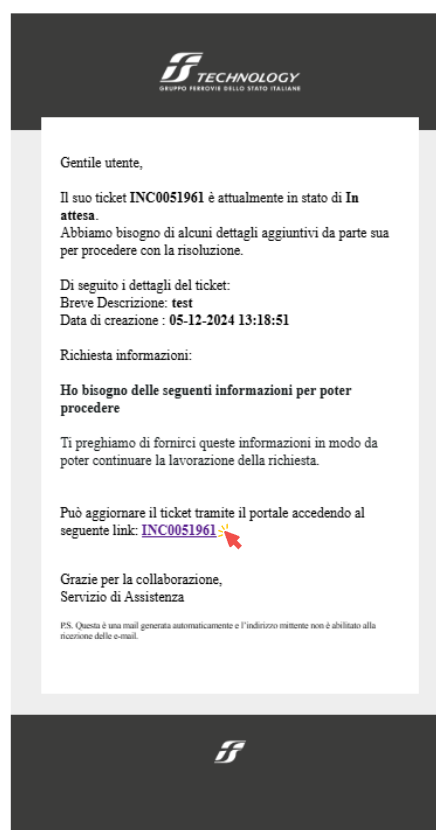


Figura 19 - Notifica al beneficiario

Cliccando sul link riportato nella notifica, l'utente accede al Portale e visualizza il ticket con lo stato aggiornato a "In attesa" e la richiesta di informazioni da parte dell'operatore.

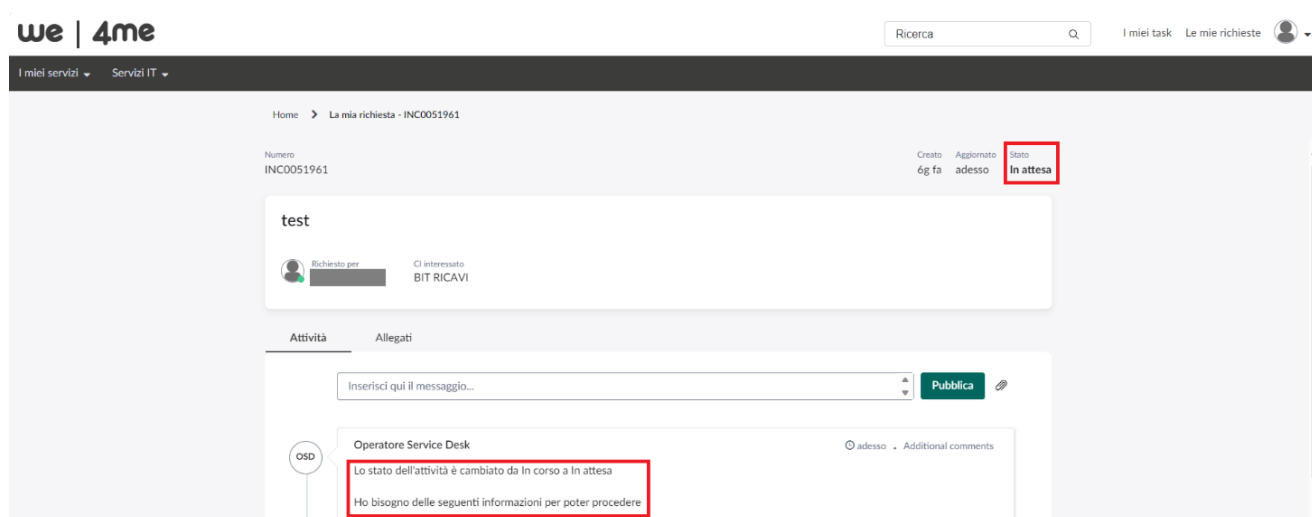


Figura 20 – Ticket in attesa di informazioni

Mediante la chat presente sul Portale, l'utente può rispondere alla richiesta informazioni. A valle della sottomissione della risposta, il ticket torna automaticamente allo stato che ne rappresenta la ripresa della lavorazione da parte dell'operatore.

Ecco le informazioni richieste

Pubblica

Figura 21 – Aggiunta e invio delle informazioni richieste

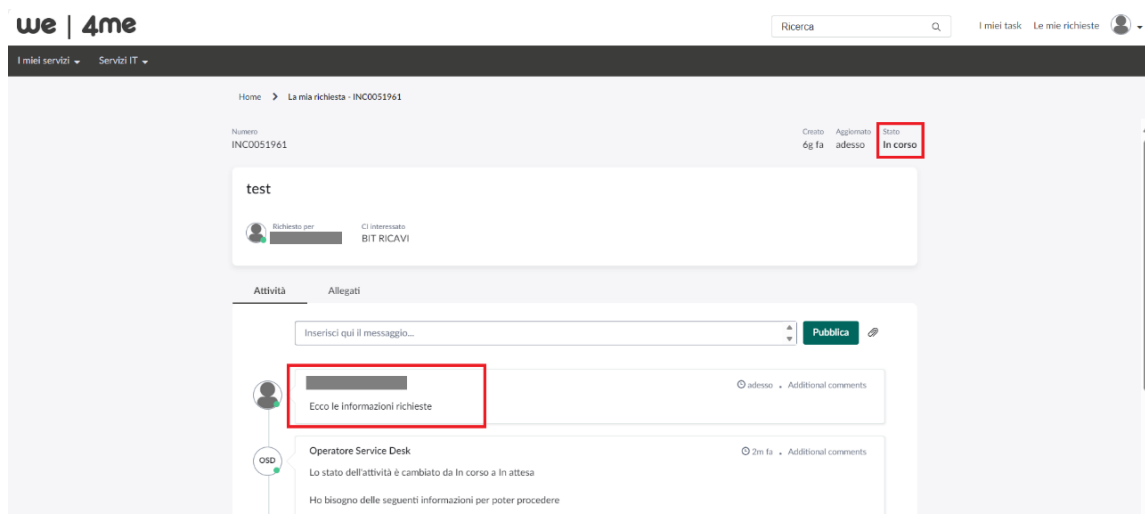


Figura 22 – Aggiornamento dello stato del ticket

5.7 Validazione della risoluzione del ticket

A valle del completamento delle attività di evasione del ticket, l'operatore modifica lo stato dello stesso in "Risolto". Gli utenti richiedente e beneficiario ricevono una notifica che li informa dell'avanzamento di stato.

Gentile utente,

la informiamo che la segnalazione, registrata per conto di [redacted] in data 05-12-2024 13:18:51 con numero di riferimento INC0051961, e classificata con la seguente descrizione:

test

è stata evasa in data 10-12-2024 16:17:17, con i seguenti dettagli:

Ticket risolto

Potrà seguire gli avanzamenti dal portale a lei dedicato tramite il seguente link: [INC0051961](#)

Grazie per la collaborazione.

Cordiali saluti,
Servizio di Assistenza

P.S. Questa è una mail generata automaticamente e l'indirizzo mittente non è abilitato alla ricezione delle e-mail.

Gentile utente,

la informiamo che la segnalazione, registrata da [redacted] in data 05-12-2024 13:18:51 con numero di riferimento INC0051961, e classificata con la seguente descrizione:

test

è stata evasa in data 10-12-2024 16:17:17, con i seguenti dettagli:

Ticket risolto

Si prega di confermare la risoluzione tramite il seguente link: [INC0051961](#)

Grazie per la collaborazione.

Cordiali saluti,
Servizio di Assistenza

P.S. Questa è una mail generata automaticamente e l'indirizzo mittente non è abilitato alla ricezione delle e-mail.

Figura 23 – Notifica al richiedente

Figura 24 – Notifica al beneficiario

All'utente beneficiario del ticket sarà richiesto di visualizzare il ticket e confermare o meno la risoluzione dello stesso entro un massimo di 30 giorni.

Attraverso il pulsante “Azioni” presente in alto a destra, l'utente avrà a disposizione due opzioni:

- 1) Approva - validazione della risoluzione effettuata dall'operatore e conseguente chiusura automatica del ticket
- 2) Rifiuta - risoluzione del ticket da parte dell'operatore ritenuta non soddisfacente, con la conseguente necessità di una rilavorazione da parte dello stesso. Il rifiuto deve essere motivato dall'utente beneficiario

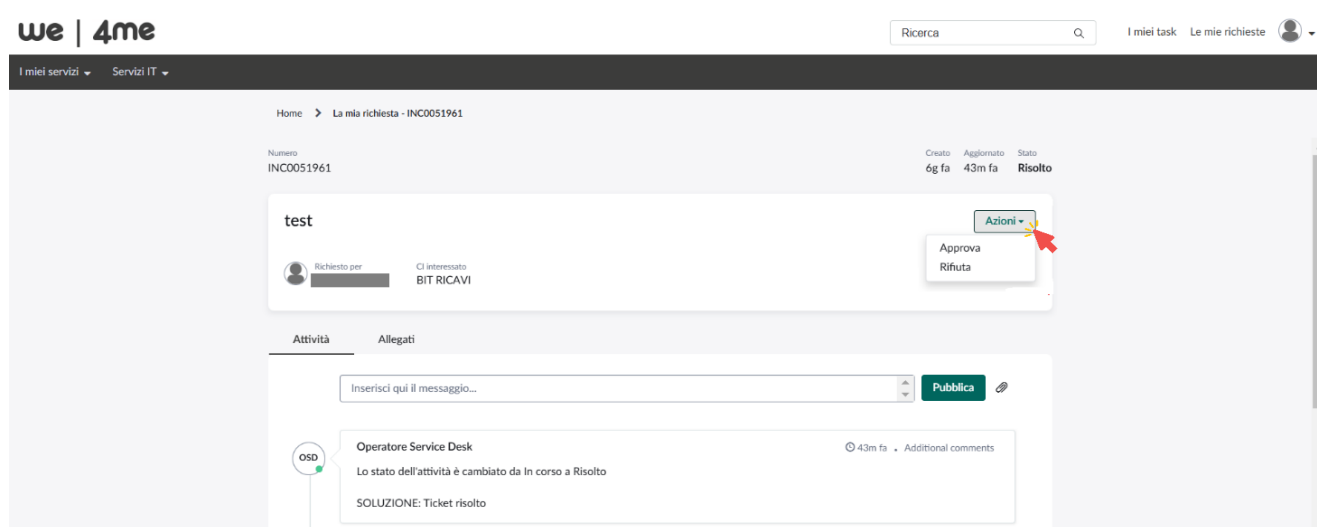


Figura 25 – Azioni necessarie



Figura 26 – Rifiuto e motivazione

Nota: A seguito dei 30 giorni a partire dalla data di ricezione della notifica, il mancato feedback da parte dell'utente si traduce in una approvazione automatica a sistema, con la conseguente chiusura con successo del ticket e l'impossibilità di riapertura.

A valle dell’approvazione della risoluzione del ticket, l’utente visualizzerà lo stesso con stato aggiornato a “Chiuso”.

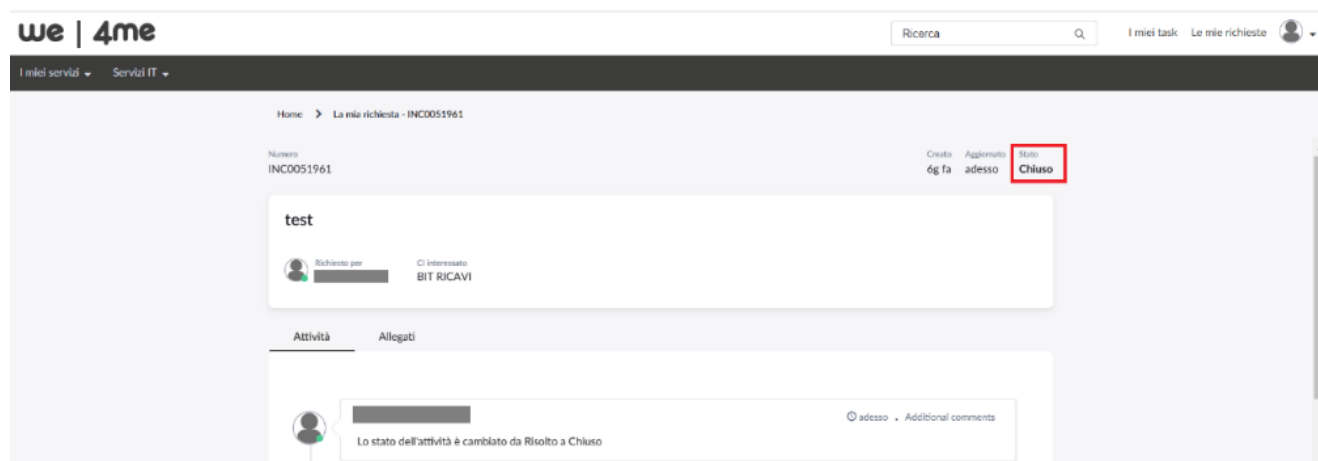


Figura 27 – Chiusura definitiva del ticket

La chiusura del ticket comporterà l’invio di un’e-mail all’utente, tramite la quale è richiesta la compilazione di un sondaggio di gradimento, a cui sarà possibile accedere seguendo il link evidenziato:

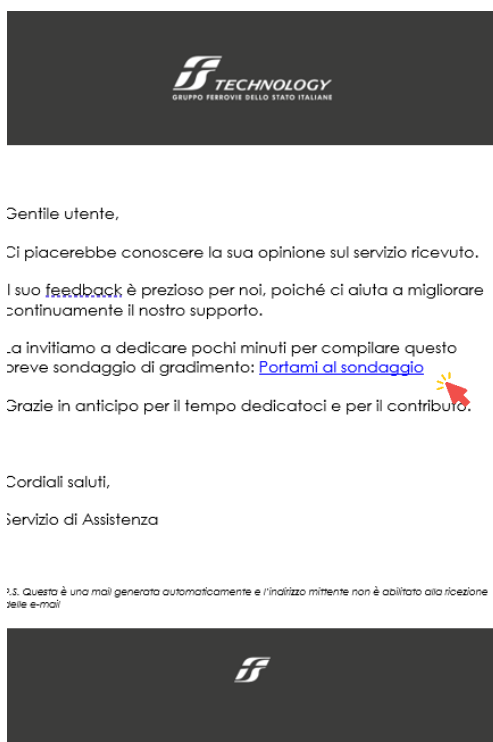


Figura 28: E-Mail di richiesta partecipazione al sondaggio

5.8 Gestione Solleciti

La funzionalità di **invio solleciti** è riservata esclusivamente agli **utenti finali** e consente di richiamare l'attenzione del supporto su un ticket già aperto.

Per inviare un sollecito, l'utente accede al portale e, attraverso la sezione "Le mie richieste", individua il ticket di interesse. Una volta selezionato il ticket, tramite il menu "Azioni" è possibile scegliere l'opzione "Sollecito". Il sistema apre quindi un pop-up in cui l'utente può inserire un commento a supporto della richiesta. Dopo aver scritto il messaggio, è sufficiente confermare cliccando sul tasto "OK". Il commento viene automaticamente registrato all'interno del ticket come "Commento aggiuntivo".

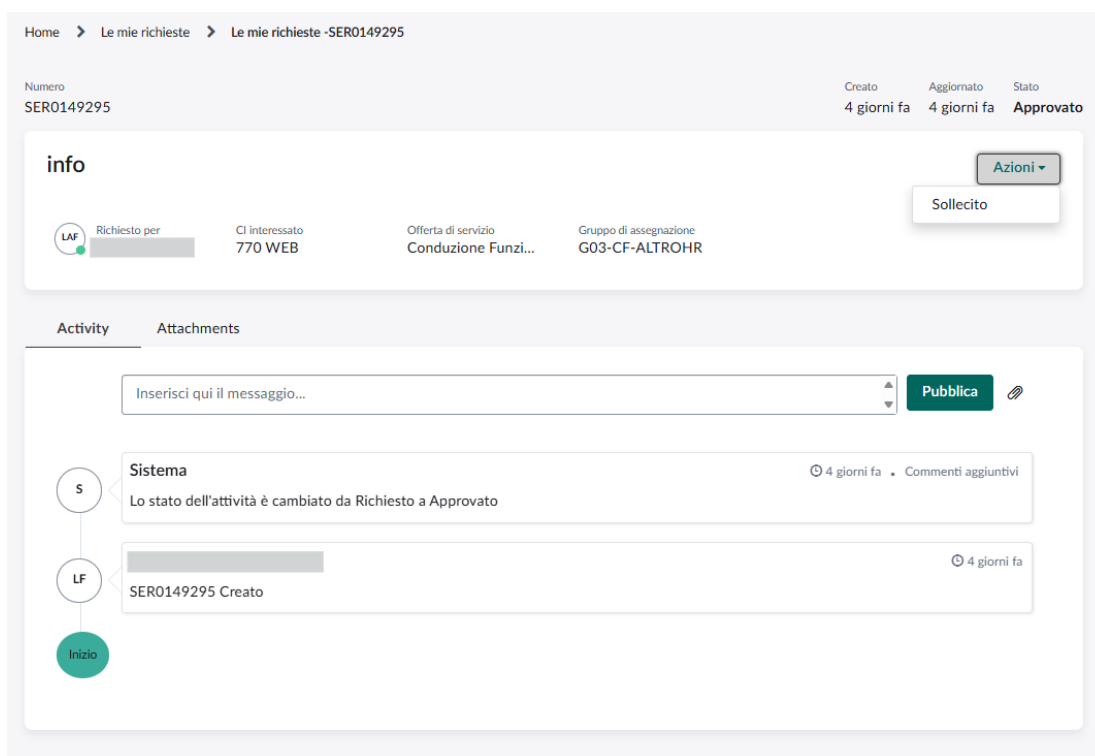


Figura 16 - Inoltro Sollecito

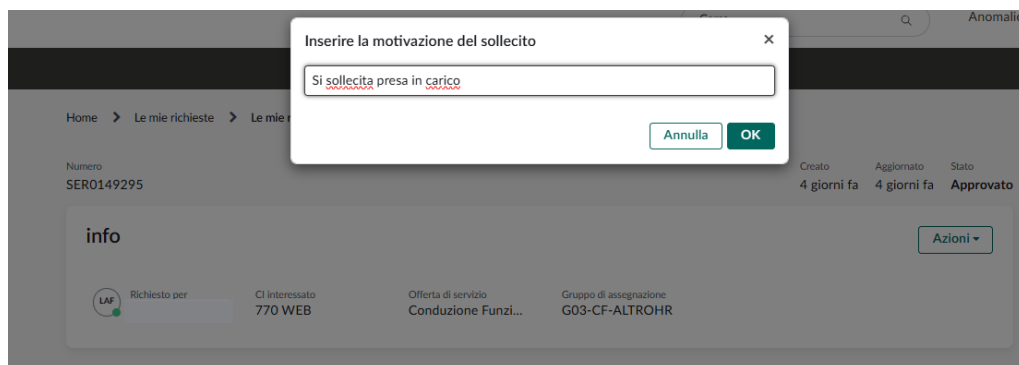


Figura 17 - Nota sollecito

Contestualmente, il sistema invia una mail automatica al gruppo di supporto e, se già assegnato, anche all'assegnatario del ticket. Ogni sollecito inviato viene tracciato dal sistema attraverso il campo "Contatore dei solleciti", che risulta disponibile per la reportistica. Questo campo può essere selezionato all'interno di report o viste personalizzate, riporta valori coerenti con il numero di solleciti ricevuti e consente l'esportazione di report accurati a supporto delle attività di monitoraggio e analisi.

Acronimi, abbreviazioni, definizioni

Termine	Descrizione
ITSM	Information Technology Service Management
CI	Configuration Item
PDL	Postazioni di lavoro
VPN	Virtual Private Network
MDM	Mobile Device Management
MFA	Multifactor Authentication

6. Indice delle figure

Figura 1 - Schermata di accesso al portale we4me	3
Figura 2 – Servizi IT.....	3
Figura 3 - Pagina Servizi IT	4
Figura 4 – Catalogo dei Servizi IT	5
Figura 5 - Servizi IT, Il Catalogo dall'Applicazioni IT.....	14
Figura 6 - Dettaglio del catalogo delle applicazioni IT.....	14
Figura 7 - Esempio ricerca applicazione	15
Figura 8 – Sezione Servizi IT “Le mie richieste”.....	17
Figura 9 - Click su “FAQ”	19
Figura 10 - Sezione “FAQ”	19
Figura 11 - Click su “Manuali”.....	20
Figura 12 - Sezione “Manuali”	20
Figura 13 - Click su “I miei Servizi IT preferiti”	21
Figura 14 - Visualizzazione tutti i Servizi IT preferiti	21
Figura 15 - Selezione del tipo di richiesta	22
Figura 16 - Inoltro Sollecito.....	27
Figura 17 - Nota sollecito.....	27