



MANUALE D'USO

per

Portale ITSM Client

“Apertura e Tracing dei Ticket”

INDICE

1. INTRODUZIONE.....	2
2. ACCESSO.....	2
3. BENVENUTI AL PORTALE DATAPOINT	4
3.1. Aggiungi una Support Call: come creare un ticket.....	4
3.2. Support Call: come consultare lo status dei ticket.....	6
3.3. Service Agreements	7
4. Conclusioni	9

1. INTRODUZIONE

Vi presentiamo il manuale d'uso del Portale ITSM Client, la guida contiene le informazioni necessarie per l'utilizzo della nuova web interface.

Innanzitutto, quali utenti del nostro nuovo portale, potrete richiedere le credenziali necessarie per l'accesso.

Una volta registrati, sarà per voi possibile aggiungere una **SUPPORT CALL** (già conosciuta come service request), controllare lo status di tutte le **SUPPORT CALLS** aperte e conoscere i **SERVICE AGREEMENTS** applicati alla vostra Azienda.

A continuazione, verranno descritte le modalità di accesso al portale clienti e le funzionalità disponibili all'interno del sistema.


2. ACCESSO

Per accedere, occorre aprire con un qualsiasi web browser l'URL: <http://servicedesk.datapoint.com/>.

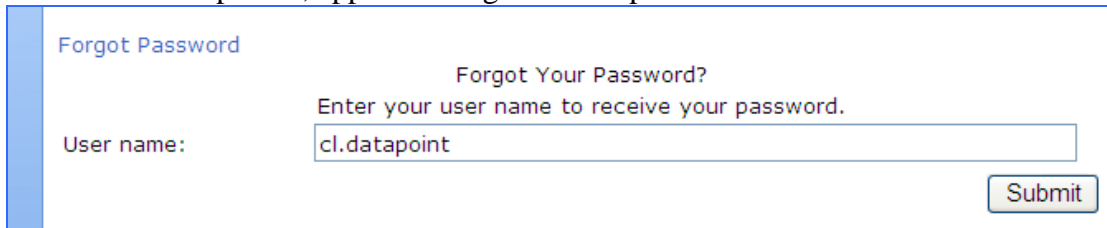
Dopo aver inserito le proprie credenziali (identiche a quelle già in vostro possesso), cliccare su **SIGN IN**.



Nella pagina iniziale esiste il box sottostante, che si può spuntare per l'autenticazione automatica all'accesso.



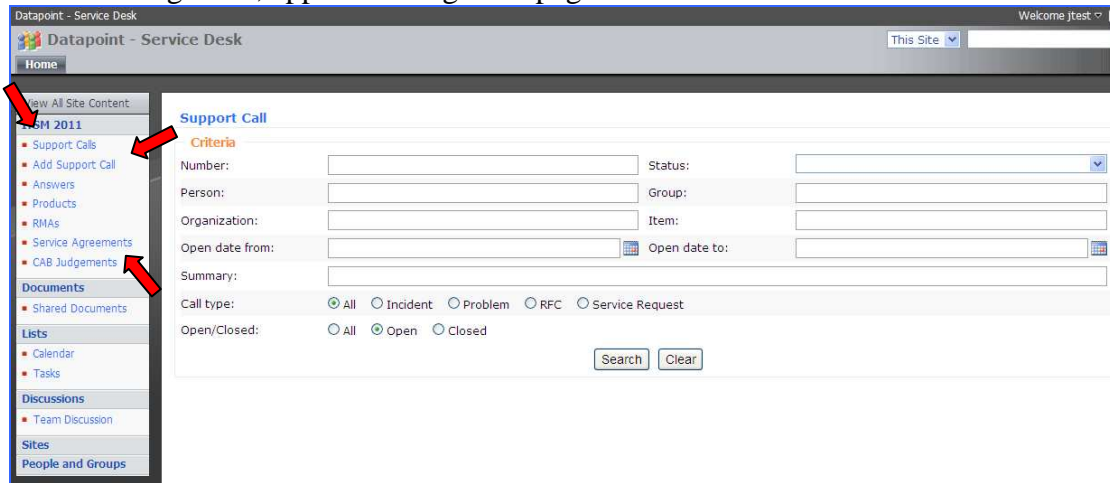
Sulla stessa pagina esiste inoltre l'opzione di recupero della password dimenticata. Cliccando sull'opzione, apparirà il seguente campo:



Indicando il proprio username (iniziante sempre per cl.) e cliccando su **SUBMIT**, verrà inviata un'email al vostro indirizzo associato con la password dimenticata.

3. BENVENUTI AL PORTALE DATAPOINT

Una volta registrati, apparirà la seguente pagina:



Quale utente, i tre campi di maggiore interesse sono: **ADD A SUPPORT CALL** (per l'apertura di un ticket nel nostro servicedesk), **SUPPORT CALLS** (per il tracing dei ticket) e la pagina di consultazione dei **SERVICE AGREEMENTS**, che descriveremo a continuazione.

3.1. Add Support Call: come aprire un ticket

E' sicuramente la caratteristica più importante del portale, in quanto consente l'apertura automatica di un ticket da parte del Cliente. Allo scopo, nella parte sinistra del panel, al di sotto del titolo **ITSM 2011**, occorre cliccare su **ADD SUPPORT CALL**:



Apparirà la pagina **SUPPORT CALL** (vedi sotto). I campi indicati con un asterisco rosso vanno riempiti obbligatoriamente. Ad ogni modo, per facilitare la diagnosi e risoluzione degli incidenti, è consigliabile inserire il maggior numero di informazioni possibile.

Support Call

Contact Information

Person: Phone number:

E-mail: Your reference no.:

Priority and Template

Template:

Urgency: Impact:

Product Information

Product: Item:

Serial number: Version:

Details

Summary:

Notes:

Font: Verdana Size: 8

Attachments

Add

OK Cancel

Oltre a riempire il form, sarà pure possibile aggiungere un **ATTACHMENT**. Cliccando su **ADD**, apparirà una linea vuota. Cliccando su **EXAMINAR** o browser, si potrà selezionare il file da allegare.

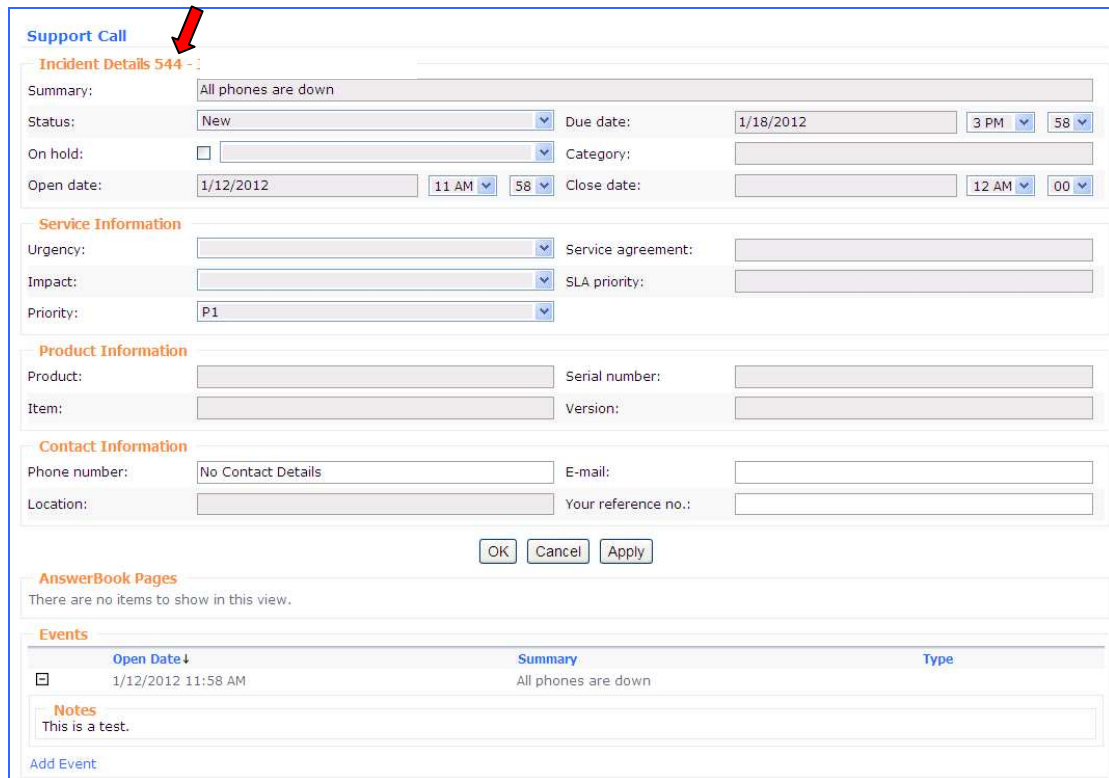
Attachments

Add Examiner... X

OK Cancel

In molte occasioni, l'inclusione di uno screenshot dell'applicazione contenente l'errore o di un log file può aiutare per la diagnosi e la risoluzione della support call.

Una volta completata la redazione del form, cliccare su **OK**. Apparirà una schermata contenente l'**INCIDENT NUMBER** assegnato, seguito dai dati di contatto (che nell'esempio appaiono vuoti).



Support Call

Incident Details 544 -:

Summary: All phones are down

Status: New Due date: 1/18/2012 3 PM 58

On hold: Category:

Open date: 1/12/2012 11 AM 58 Close date: 12 AM 00

Service Information

Urgency: Service agreement:

Impact: SLA priority:

Priority: P1

Product Information

Product: Serial number:

Item: Version:

Contact Information

Phone number: No Contact Details E-mail:

Location: Your reference no.:

OK Cancel Apply

AnswerBook Pages

There are no items to show in this view.

Events

Open Date	Summary	Type
1/12/2012 11:58 AM	All phones are down	

Notes

This is a test.

Add Event

Attraverso la schermata, sarà possibile rivedere i dettagli della support call. Se le informazioni sono corrette, per proseguire cliccare su **OK**. Se sono stati realizzati cambi nella precedente pagina **ADD SUPPORT CALL**, cliccare su **APPLY**. Per annullare il procedimento, cliccare su **CANCEL**.

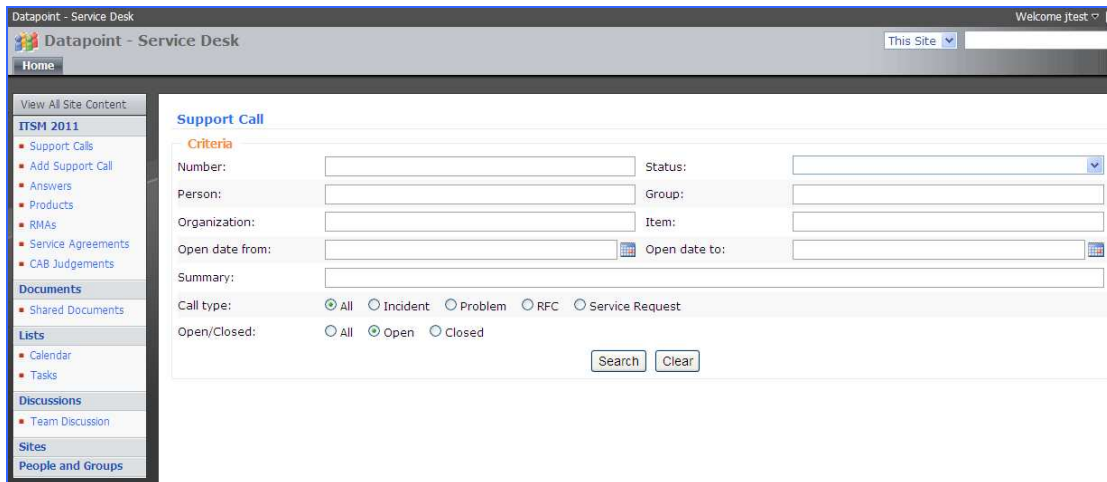
Il portale aprirà automaticamente la finestra **SUPPORT CALLS**, che verrà spiegata in seguito.

3.2. Support Calls: come consultare lo status dei ticket aperti.

Per consultare lo status attuale delle support call, cliccare su **SUPPORT CALLS** nel menu a sinistra, al di sotto di **ITSM 2011**.



Apparirà la seguente schermata:



Al suo interno, potranno essere usati differenti criteri di ricerca. Per esempio, è possibile consultare i ticket aperti in un certo periodo di tempo oppure cercare un ticket in base al suo numero. Sarà inoltre possibile ricercare support calls già trattate.

Per consultare tutte le support calls aperte, lasciare tutti i campi vuoti e cliccare su **SEARCH**. Apparirà la lista dei ticket aperti. Ad esempio:

Call Type	Number	Summary	Status	Item	Due Date	Open Date↑	Close Date	Person	Group	Organization
Incident	531	error	New		1/16/2012 10:07 AM	1/9/2012		Juan Test	Acton	Tubelines
Incident	544	All phones are down	New		1/18/2012 3:58 PM	1/12/2012		Juan Test	Acton	Tubelines

Cliccando su una support call, apparirà una schermata con tutti i dettagli. Tramite questa pagina, sarà possibile controllare lo status attuale della support call e i progressi che sono stati fatti nella risoluzione del caso.

3.3. Service Agreements

Il portale dà la possibilità di consultare i service agreement in essere. Allo scopo, occorre cliccare su **SERVICE AGREEMENTS** nel menu a sinistra:



Apparirà il seguente form:

Service Agreement

Criteria

Number: Category:

Person: Group:

Organization: Active: All Yes No

In tal modo, sarà possibile visualizzare i service agreement appartenenti alla vostra organizzazione. Inoltre, il portale dà la possibilità di ricercare per numero, persona di contatto, gruppo e status. Il menu drop-down permette inoltre di ricercare specifiche categorie di service agreement (mantenimento, garanzia o amministrazione).

Maintenance

Warranty

Administration

Lasciando il form così come appare per default e cliccando su **SEARCH**, apparirà una lista dei service agreement attivi. Ad esempio:

Search Results

Number	Category	Person	Group	Organization	Summary	Start Date↑	End Date	Active
19	Administration			Tubelines	MACS - Time Based	10/19/2011	10/19/2012	<input checked="" type="checkbox"/>
16	Maintenance			Tubelines	24 x 7 - 4Hr Response	10/19/2011	10/19/2014	<input checked="" type="checkbox"/>

Cliccando su un service agreement, si aprirà una pagina contenente la descrizione dettagliata, con le date di inizio e fine del servizio, la tipologia di casi cui si applica e i prodotti coperti dallo stesso:

Service Agreement [Back to results](#)

16 - Tubelines

Summary:

Category: Product coverage:

Working calendar: Time zone:

Start date: End date:

Available for: Incident Problem RFC Service request

Active:

SLA

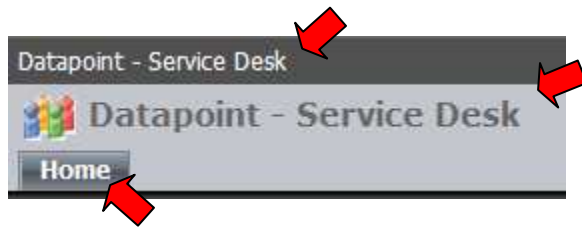
Priority	Status	Response Time	Response Norm	Working Calendar
P1	Assigned	1.00	0	
P1	In Progress	4.00	0	
P1	Solved	8.00	0	
P2	Assigned	1.00	0	
P2	In Progress	4.00	0	
P2	Solved	8.00	0	
P3	Assigned	1.00	0	
P3	In Progress	4.00	0	
P3	Solved	12.00	0	
P4	Assigned	1.00	0	
P4	In Progress	4.00	0	
P4	Solved	24.00	0	

Products

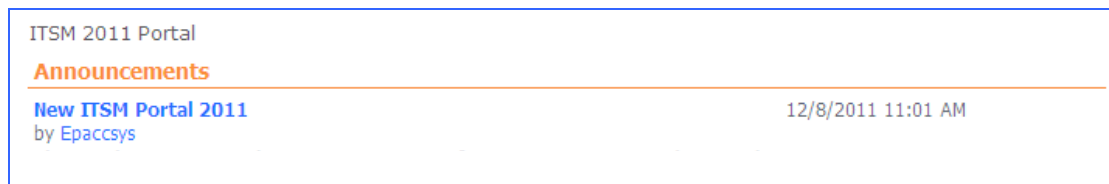
There are no items to show in this view.

[Back to results](#)

In cima alla pagina, a sinistra, apparirà due volte il nome della vostra compagnia ed un tasto HOME.



Cliccando su uno qualsiasi di questi campi si tornerà alla pagina iniziale, all'interno della quale occasionalmente potremmo inserire degli annunci relazionati al servizio.



4. Per terminare...

Datapoint crede che il nuovo portale (vi e' da cancellare) apporterà grandi benefici. Siamo a vostra disposizione per i suggerimenti che vogliate inviarci, o per chiarire qualsiasi dubbio in merito all'utilizzo della nuova interfaccia.

Grazie per l'attenzione.

DATAPPOINT SERVICEDESK

servicedesk@datapoint.com