

Self Help Portal Agricoltura

MANUALE UTENTE

Sommario

Introduzione	2
Accesso	2
Come modificare o recuperare la password di accesso	2
Home Page.....	3
Come presentare una richiesta di supporto.....	4
Come consultare l'elenco delle richieste presentate	6
Come integrare una richiesta presentata.....	8

Manuale utente

Introduzione

Self Help Portal Agricoltura è il tool che consente a coloro che sono abilitati di fare richieste di assistenza in autonomia consentendo agli utenti di interagire con il personale IT (operativo) per segnalare le proprie necessità e rimanere poi informati ed aggiornati sul loro stato avanzamento e sulla risoluzione.

Accesso

Ogni utente accede al portale previa autorizzazione. Inizialmente sono state eseguite le abilitazioni agli utenti già conosciuti, l'abilitazione al servizio di ulteriori utenti deve essere richiesta dal referente dell'Ente attraverso il tool stesso.

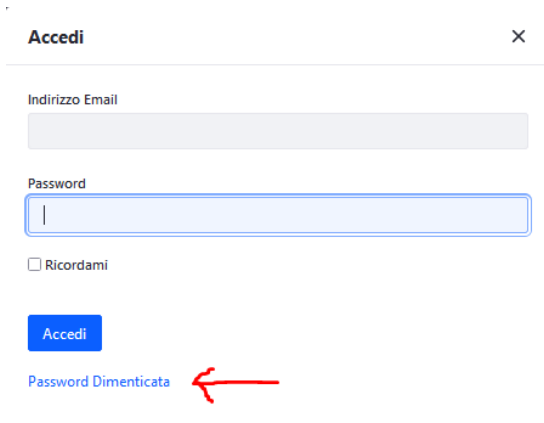
Per ciascun utente da abilitare egli deve fornire le seguenti informazioni:

- Cognome
- Nome
- CF
- Ente di appartenenza
- Email
- Telefono

Una volta abilitato, l'utente riceverà una mail con la sua utenza costituita dall'indirizzo di mail e una password da cambiare al primo accesso.

Come modificare o recuperare la password di accesso

Per modificare la password di accesso oppure nel caso la password fosse stata smarrita o in scadenza è possibile procedere a un self reset dalla pagina di accesso cliccando su "Password dimenticata" e seguendo le istruzioni

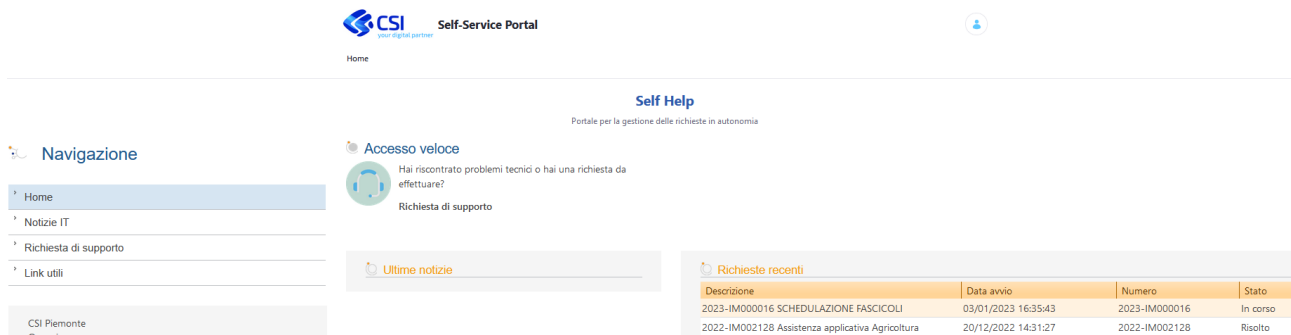


The screenshot shows a login form titled "Accedi" with a close button (X). It contains two input fields: "Indirizzo Email" and "Password". Below the fields is a checkbox labeled "Ricordami". At the bottom, there is a blue "Accedi" button and a link labeled "Password Dimenticata" with a red arrow pointing to it.

Home Page

La home page del portale include:

- un menu completo, sulla sinistra
- un accesso veloce alle funzionalità principali, in alto al centro
- le notizie IT più recenti
- lo stato di avanzamento delle ultime richieste inoltrate



The screenshot shows the 'Self-Service Portal' interface. At the top left is the CSI logo and 'Self-Service Portal' text. A user profile icon is in the top right. The main heading is 'Self Help' with the subtitle 'Portale per la gestione delle richieste in autonomia'. On the left is a 'Navigazione' menu with items: Home, Notizie IT, Richiesta di supporto, and Link utili. Below the menu is a 'CSI Piemonte' link. In the center, there is an 'Accesso veloce' section with a 'Richiesta di supporto' button. To the right, there is an 'Ultime notizie' section and a 'Richieste recenti' table.

Descrizione	Data avvio	Numero	Stato
2023-IM000016 SCHEDULAZIONE FASCICOLI	03/01/2023 16:35:43	2023-IM000016	In corso
2022-IM002128 Assistenza applicativa Agricoltura	20/12/2022 14:31:27	2022-IM002128	Risolto

NOTIZIE

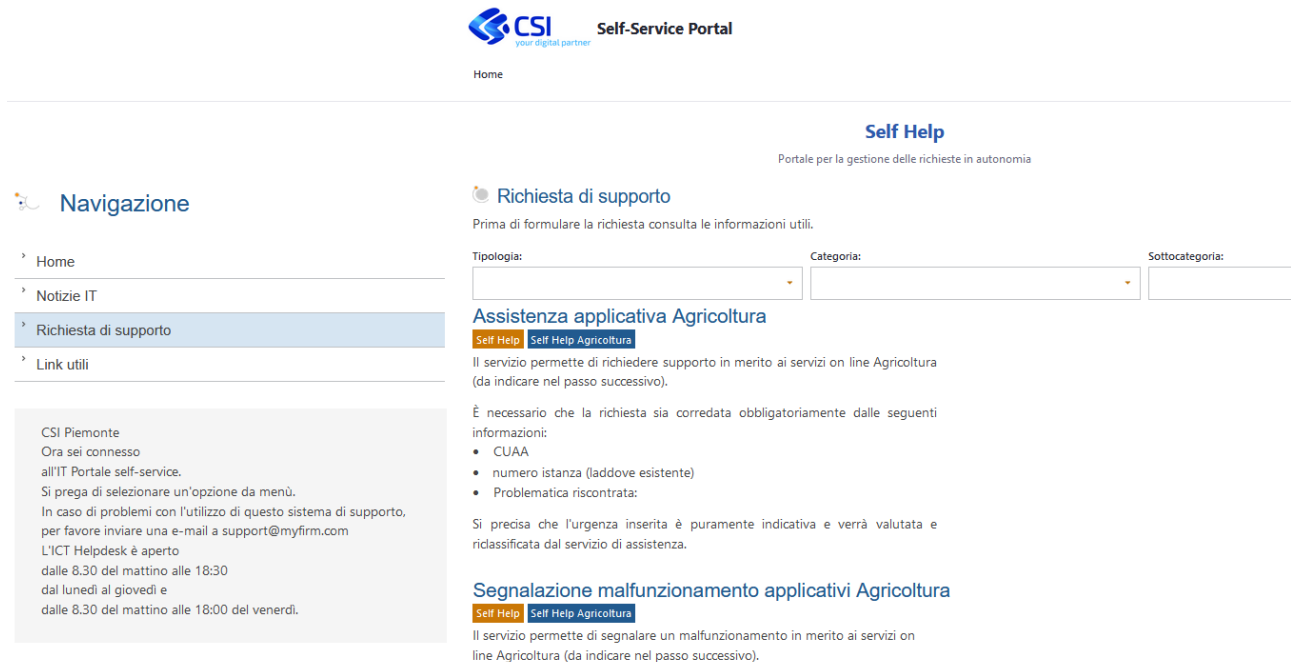
La funzione Notizie consente di comunicare agli utenti informazioni di interesse generale quali sospensioni dei servizi, attività manutentive con impatti sui servizi erogati, ecc.

Manuale utente

Come presentare una richiesta di supporto

Per una nuova richiesta di supporto o segnalazione sui servizi SIAP

1. selezionare la funzione “Richiesta di supporto”.



The screenshot shows the 'Self-Service Portal' interface. At the top, there is a navigation menu with 'Richiesta di supporto' highlighted. Below the menu, there are two main sections: 'Assistenza applicativa Agricoltura' and 'Segnalazione malfunzionamento applicativi Agricoltura'. Each section includes a brief description of the service and a list of required information for the request. The 'Assistenza applicativa Agricoltura' section also features a form with dropdown menus for 'Tipologia', 'Categoria', and 'Sottocategoria'.

Self-Service Portal
Home

Self Help
Portale per la gestione delle richieste in autonomia

Navigazione

- > Home
- > Notizie IT
- > **Richiesta di supporto**
- > Link utili

CSI Piemonte
Ora sei connesso all'IT Portale self-service.
Si prega di selezionare un'opzione da menù.
In caso di problemi con l'utilizzo di questo sistema di supporto, per favore inviare una e-mail a support@myfirm.com
L'ICT Helpdesk è aperto dalle 8.30 del mattino alle 18:30 dal lunedì al giovedì e dalle 8.30 del mattino alle 18:00 del venerdì.

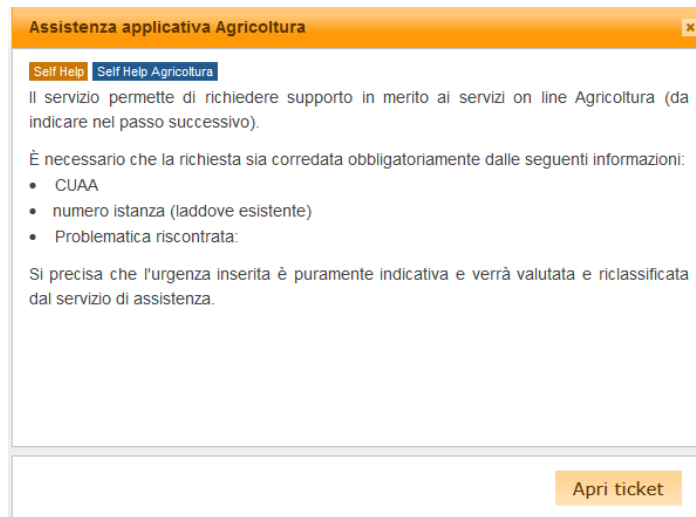
Richiesta di supporto
Prima di formulare la richiesta consulta le informazioni utili.

Tipologia: Categoria: Sottocategoria:

Assistenza applicativa Agricoltura
Self Help Self Help Agricoltura
Il servizio permette di richiedere supporto in merito ai servizi on line Agricoltura (da indicare nel passo successivo).
È necessario che la richiesta sia corredata obbligatoriamente dalle seguenti informazioni:
• CUA
• numero istanza (laddove esistente)
• Problematica riscontrata:
Si precisa che l'urgenza inserita è puramente indicativa e verrà valutata e riclassificata dal servizio di assistenza.

Segnalazione malfunzionamento applicativi Agricoltura
Self Help Self Help Agricoltura
Il servizio permette di segnalare un malfunzionamento in merito ai servizi on line Agricoltura (da indicare nel passo successivo).

2. selezionare la tipologia desiderata



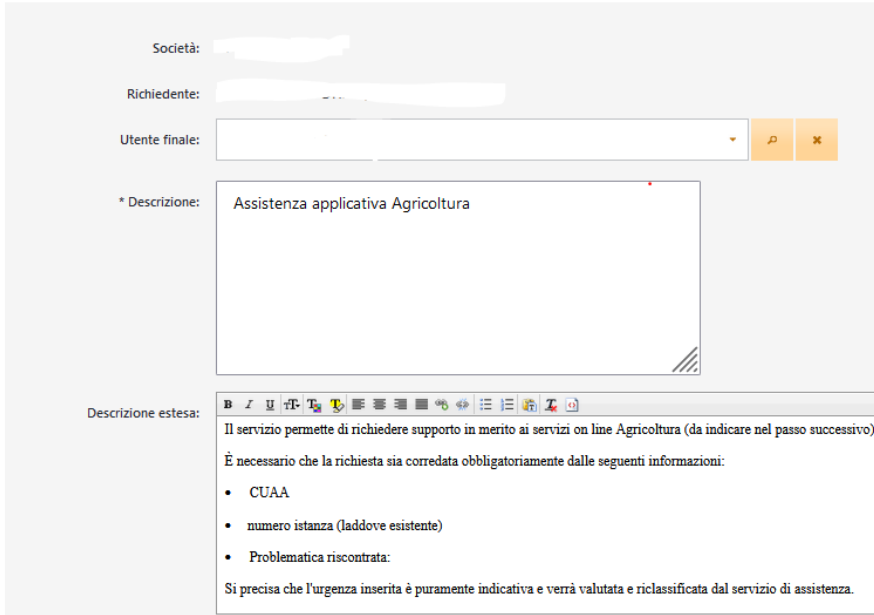
The screenshot shows a modal window titled 'Assistenza applicativa Agricoltura'. It contains the same text as the 'Assistenza applicativa Agricoltura' section in the previous screenshot, including the description of the service, the required information, and the 'Apri ticket' button.

Assistenza applicativa Agricoltura

Self Help Self Help Agricoltura
Il servizio permette di richiedere supporto in merito ai servizi on line Agricoltura (da indicare nel passo successivo).
È necessario che la richiesta sia corredata obbligatoriamente dalle seguenti informazioni:
• CUA
• numero istanza (laddove esistente)
• Problematica riscontrata:
Si precisa che l'urgenza inserita è puramente indicativa e verrà valutata e riclassificata dal servizio di assistenza.

Apri ticket

3. Selezionare “Apri ticket” e procedere alla compilazione delle informazioni richieste PRESTANDO ATTENZIONE A FORNIRE TUTTI I DATI UTILI AD UN PIU’ CELERE E EFFICACE SUPPORTO:


Manuale utente **Richiesta di supporto**

Società:

Richiedente:

Utente finale:

* Descrizione: Assistenza applicativa Agricoltura

Descrizione estesa: 
Il servizio permette di richiedere supporto in merito ai servizi on line Agricoltura (da indicare nel passo successivo).
È necessario che la richiesta sia corredata obbligatoriamente dalle seguenti informazioni:

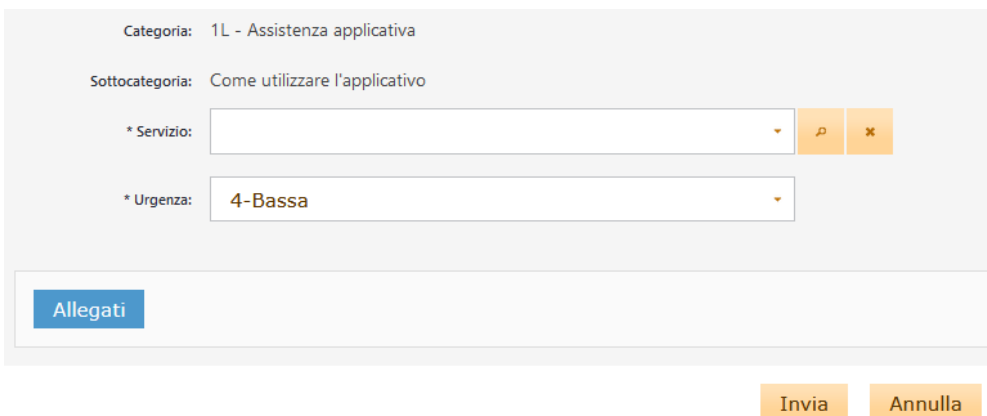
- CUA
- numero istanza (laddove esistente)
- Problematica riscontrata:

Si precisa che l'urgenza inserita è puramente indicativa e verrà valutata e riclassificata dal servizio di assistenza.

Il ticket sarà automaticamente intestato come richiedente ed utente finale all'utente collegato. L'utente finale può essere modificato nel caso in cui il richiedente stia operando per conto di un collega.

Dovranno essere specificati una descrizione breve e una estesa, inserendo dove applicabile le informazioni specificate all'interno del box.

4. Selezionare il servizio applicativo a cui si riferisce la richiesta di assistenza o segnalazione (es: Anagrafe Agricola del Piemonte) e il grado di urgenza



Categoria: 1L - Assistenza applicativa

Sottocategoria: Come utilizzare l'applicativo

* Servizio:

* Urgenza:



L'urgenza comunque sarà valutata e riclassificata dagli operatori del servizio.


Manuale utente

5. Inserire uno o più allegati


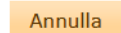
Categoria: 1L - Assistenza applicativa

Sottocategoria: Come utilizzare l'applicativo

* Servizio:  

* Urgenza: 4-Bassa 



Allegati


 


6. Inviare la richiesta.


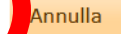
Categoria: 1L - Assistenza applicativa

Sottocategoria: Come utilizzare l'applicativo

* Servizio:  

* Urgenza: 4-Bassa 



La richiesta inviata comparirà nell'home page nell'elenco "Richieste recenti".

L'elenco delle richieste inviate dall'utente includerà anche le richieste pervenute attraverso canali differenti quali contatto telefonico o form.

Come consultare l'elenco delle richieste presentate

Richieste recenti			
Descrizione	Data avvio	Numero	Stato
2023-IM000221 Prova assistenza	13/01/2023 17:52:39	2023-IM000221	Nuovo
2023-IM000016 SCHEDULAZIONE FASCICOLI	03/01/2023 16:35:43	2023-IM000016	In corso
2022-IM002128 Assistenza applicativa Agricoltura	20/12/2022 14:31:27	2022-IM002128	Risolto
2022-IM001350 prova ingaggio collaborazione per visuali...	17/11/2022 09:50:58	2022-IM001350	In corso
2022-IM000213 WQ WE F WFE	12/10/2022 12:27:46	2022-IM000213	Nuovo

Manuale utente

L'elenco riporta il numero univoco dell'intervento assegnato dal sistema ad ogni richiesta presentata dall'utente collegato consentendo di monitorarne lo stato che cambierà a seconda delle fasi di lavorazione.

Manuale utente

Selezionando la singola richiesta è possibile consultarne il dettaglio:

Data avvio	Numero	Stato	Descrizione	Area	Canale
13/01/2023 17:52:39	2023-IM000221	Nuovo	Prova assistenza		Self Service
03/01/2023 16:35:43	2023-IM000016	In corso	SCHEDULAZIONE FASCICOLI		Telefono
20/12/2022 14:31:27	2022-IM002128	Risolto	Assistenza applicativa Agricoltura		Self Service
17/11/2022 09:50:58	2022-IM001350	In corso	prova ingaggio collaborazione per visualizzazione console		Telefono
12/10/2022 12:27:46	2022-IM000213	Nuovo	WQ WE F WFE		Self Service

Dettagli

Numero: 2023-IM000221

Data avvio: 13/01/2023 17:52:39

Richiedente: [REDACTED]

Descrizione: Prova assistenza

Descrizione estesa: Il servizio permette di richiedere supporto in merito ai servizi on line Agricoltura (da indicare nel passo successivo).

È necessario che la richiesta sia corredata obbligatoriamente dalle seguenti informazioni:

- CUA 1097657654654
- numero istanza (laddove esistente) 9878766754
- Problematica riscontrata: khjlsaòoshòdohc

Si precisa che l'urgenza inserita è puramente indicativa e verrà valutata e riclassificata dal servizio di assistenza.

Canale: Self Service

Servizio: ABIO - Agricoltura Biologica - Gestione colture agrarie - CFI10

Categoria: 1L - Assistenza applicativa

Sottocategoria: Come utilizzare l'applicativo

Urgenza: 4-Bassa

[Integrazione di informazioni in merito alla richiesta](#)

Come integrare una richiesta presentata

In qualunque momento successivo all'invio di una richiesta, selezionando dall'elenco "Richieste recenti" la richiesta di interesse ed accedendo al dettaglio

Dettagli

Numero: 2023-IM000221

Data avvio: 13/01/2023 17:52:39

Richiedente:

Descrizione: Prova assistenza

Descrizione estesa: Il servizio permette di richiedere supporto in merito ai servizi on line Agricoltura (da indicare nel passo successivo).

È necessario che la richiesta sia corredata obbligatoriamente dalle seguenti informazioni:

- CUA 1097657654654
- numero istanza (laddove esistente) 9878766754
- Problematica riscontrata: khjsaòoshòdohc

Si precisa che l'urgenza inserita è puramente indicativa e verrà valutata e riclassificata dal servizio di assistenza.

Canale: Self Service

Servizio: ABIO - Agricoltura Biologica - Gestione colture agrarie - CFI10

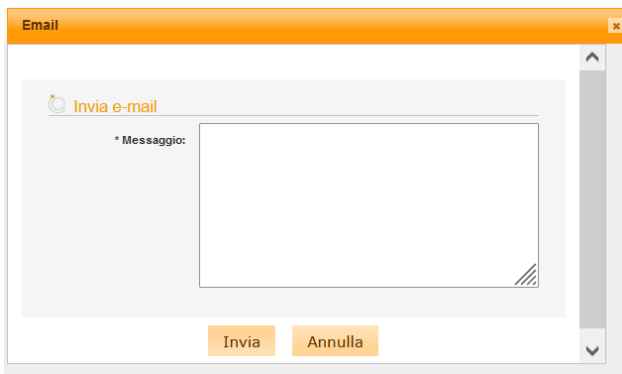
Categoria: 1L - Assistenza applicativa

Sottocategoria: Come utilizzare l'applicativo

Urgenza: 4-Bassa

[Integrazione di informazioni in merito alla richiesta](#)

è possibile utilizzare la funzione a fondo pagina “Integrazione di informazioni in merito alla richiesta” attraverso la quale è possibile integrare ulteriori informazioni testuali che si rendessero necessarie



The screenshot shows a window titled "Email" with a close button. Inside, there is a section titled "Invia e-mail" with a sub-label "* Messaggio:". Below this is a large text input area for the message. At the bottom of the window, there are two buttons: "Invia" and "Annulla".