


FAQ

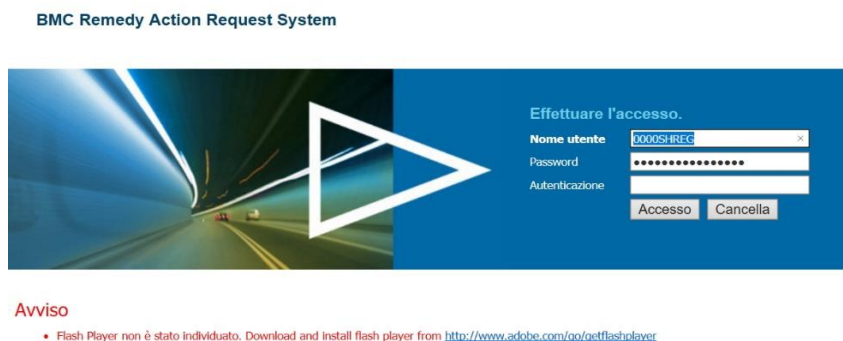


 <p>Servizio Clienti Customer Service Desk</p>	<p>Self Help Agricoltura Elenco FAQ</p>	<p>Self_Help_Agri_FAQ_v07 Pagina 2 di 5</p>
--	---	---

Elenco FAQ

Domanda 1:

Nella maschera di Login appare una videata di tre campi (vedi sotto). Cosa devo scrivere nel campo Autenticazione?

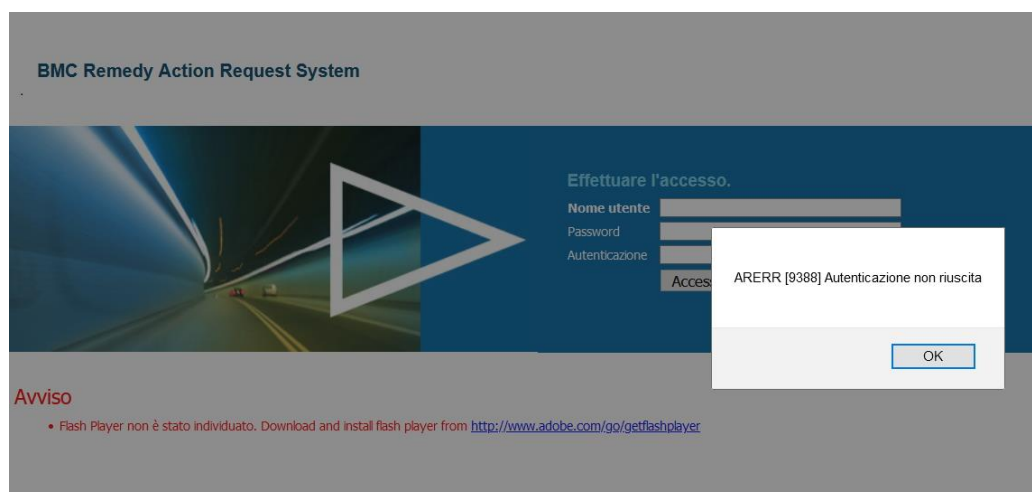


Risposta:

Nulla. Il campo Autenticazione deve essere lasciato vuoto. Non curarsi se il campo password, dopo la digitazione, assume una lunghezza differente dalla password digitata, si tratta del risultato della crittografia.


Domanda 2:

Dopo aver digitato login e password compare una videata di errore tipo la seguente, come devo procedere?



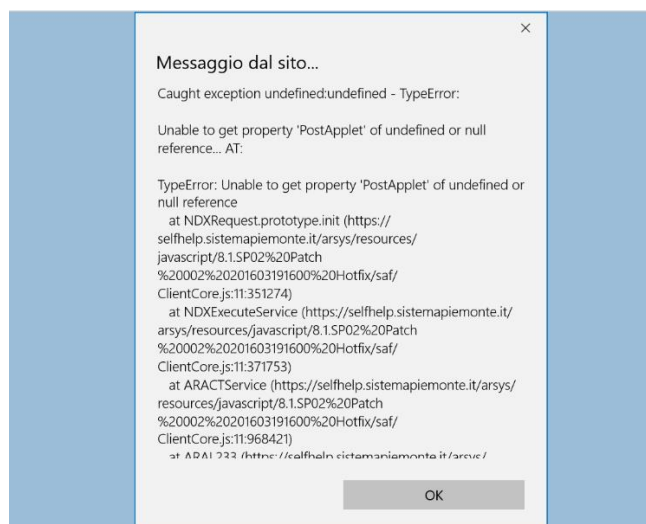
Risposta:

Cancellare Cronologia del Browser, uscire dal Browser e rientrare su Sistemapiemonte ripetendo le operazioni di autenticazione assicurandosi di digitare correttamente **Nome utente** e **Password**

 <p>Servizio Clienti Customer Service Desk</p>	<p>Self Help Agricoltura Elenco FAQ</p>	<p>Self_Help_Agri_FAQ_v07 Pagina 3 di 5</p>
--	---	---

Domanda 3:

Quando accedo, dopo l'autenticazione, mi compare una videata di errore tipo la seguente, come devo procedere?



Risposta:

Cancellare Cronologia del Browser, uscire dal Browser e rientrare su Sistemapiemonte ripetendo le operazioni di autenticazione.

Domanda 4:

Indicando priorità Critica mi assicuro che la richiesta verrà gestita immediatamente?

Risposta:


No. Il campo va gestito dall'utente con oggettività e consapevolezza del fatto che se agli operatori dell'assistenza arrivano solo richieste con priorità Critica non si fa altro che trasferire a loro la scelta su quale evadere in quanto le code sono gestite in parallelo e non si procede per "esaurimento di coda".

Domanda 5:

Ho smarrito la password come posso procedere?

Risposta:

Inviare una mail all'indirizzo SERVIZI.AGRICOLTURA@CSI.IT avente per OGGETTO: Reset Password SH Agri – <Cognome e Nome>

 <p>Servizio Clienti Customer Service Desk</p>	<p>Self Help Agricoltura Elenco FAQ</p>	<p>Self_Help_Agri_FAQ_v07 Pagina 4 di 5</p>
--	---	---

Domanda 6:

Come faccio ad attivare un sollecito sul ticket?

Risposta:

Il sollecito deve avvenire per mezzo dell'inserimento di una nota esplicita sul ticket nel campo **Registro attività** (pag. 10 del manuale Self-help) che verrà vista dall'operatore incaricato dell'attività.

La funzione "Richiedi di nuovo" deve essere utilizzata esclusivamente per predisporre rapidamente una nuova richiesta analoga ad altra già presentata precedentemente ma non per i solleciti.

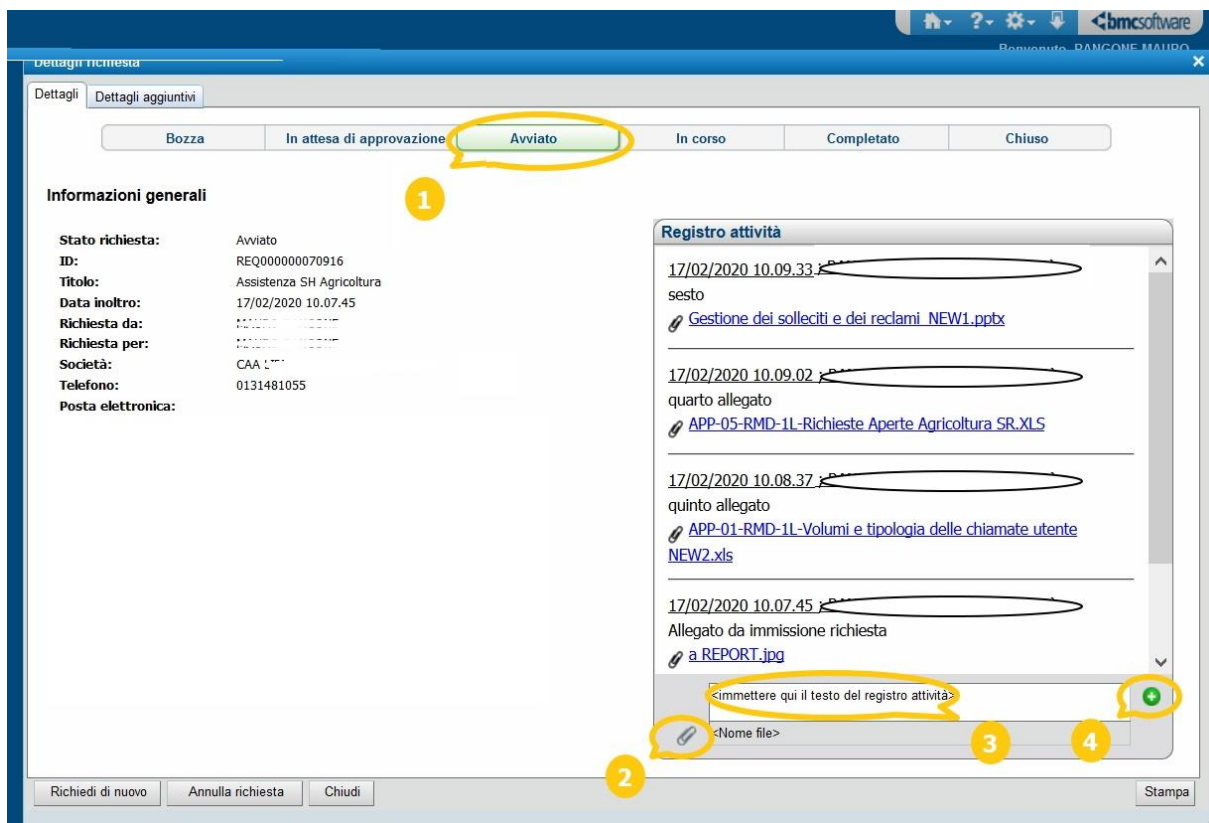
Domanda 7:

Come faccio ad inserire più di tre allegati?

Risposta:

Dopo aver inserito tre allegati in fase di registrazione procedere con l'invio della richiesta.

Immediatamente dopo, nel riquadro di destra che presenta i ticket aperti, selezionare il primo in alto cliccando su <Dettaglio>, così facendo si entra in modalità modifica, selezionare l'etichetta <Avviato> (1) e procedere con l'inserimento dell'n-esimo allegato cliccando sulla graffetta in basso a destra (2) e selezionandolo con Sfoglia l'allegato. Successivamente inserire una descrizione nel registro attività (3) Es. "n-esimo allegato" e cliccare sul pulsante verde + (4)



Dettagli richiesta

Bozza In attesa di approvazione **Avviato** In corso Completato Chiuso

Informazioni generali

Stato richiesta: Avviato
ID: REQ000000070916
Titolo: Assistenza SH Agricoltura
Data inoltro: 17/02/2020 10.07.45
Richiesta da: MAURO MAURO
Richiesta per: MAURO MAURO
Società: CAA LTT
Telefono: 0131481055
Posta elettronica:

Registro attività

17/02/2020 10.09.33 sesto
Gestione dei solleciti e dei reclami NEW1.pptx

17/02/2020 10.09.02 quarto allegato
APP-05-RMD-1L-Richieste Aperte Agricoltura SR.XLS


17/02/2020 10.08.37 quinto allegato
APP-01-RMD-1L-Volumi e tipologia delle chiamate utente NEW2.xls

17/02/2020 10.07.45 Allegato da immissione richiesta
a REPORT.jpg

<immettere qui il testo del registro attività>

<Nome file>

Richiedi di nuovo Annulla richiesta Chiudi Stampa

 <p>Servizio Clienti Customer Service Desk</p>	<p>Self Help Agricoltura Elenco FAQ</p>	<p>Self_Help_Agri_FAQ_v07 Pagina 5 di 5</p>
--	---	---

Domanda 8:

Mi è arrivata una mail in inglese dal mittente **CSI Piemonte <no-reply-assistenza@csi.it>** con oggetto **Your Password will expire in N days** (vedi sotto), come devo procedere?

Risposta:

Non si tratta di un malware o di un virus, ma di un messaggio che informa della prossima scadenza della password (durata 3 mesi).

- **PER UTENTI ARPEA E REGIONE PIEMONTE:**

Cliccare sul collegamento e procedere con il cambio password come al primo accesso al sistema.

- **PER UTENTI CAA e SISTEMAPIEMONTE:**

Cliccare sul seguente indirizzo:

[HTTPS://SELFHELP.SISTEMAPIEMONTE.IT/ARSYS/SHARED/LOGIN.JSP?/ARSYS/SERVLET/VIEWFORMSE RVLET?FORM=USER%20PASSWORD%20CHANGE%20REDIRECTOR](https://selfhelp.sistemapiemonte.it/arsys/shared/login.jsp?/arsys/servlet/viewformse rvlet?form=user%20password%20change%20redirector)

E procedere con il cambio password.

