SELF HELP
MANUALE UTENTE

Sensitivity: C1-Internal

INDICE

Sommario

SELF HELP 1

1. SELF HELP – Introduzione 3
2. ACCESSO 3
3. NAVIGAZIONE E UTILIZZO – SEZIONE “PERCORSI GUIDATI” 4
4. NAVIGAZIONE E UTILIZZO – SEZIONE “RICHIESTE EFFETTUATE” 12
4. NAVIGAZIONE E UTILIZZO – SEZIONE “DOTAZIONI PERSONALI” 17
5. APERTURA NUOVA SEGNALAZIONE 18

Sensitivity: C1-Internal

1. SELF HELP – Introduzione

Il Self Help permette agli utenti che risultano abilitati alla funzionalità, di inserire segnalazioni o effettuare richieste di assistenza sui servizi di Agricoltura erogati da Csi Piemonte.

Il manuale utente è corredato di un glossario per la definizione dei termini utilizzati.

2. ACCESSO

L'accesso al sistema è disponibile al link indicato in appendice, specifico per ogni Ente.
L'accesso avviene mediante SPID.

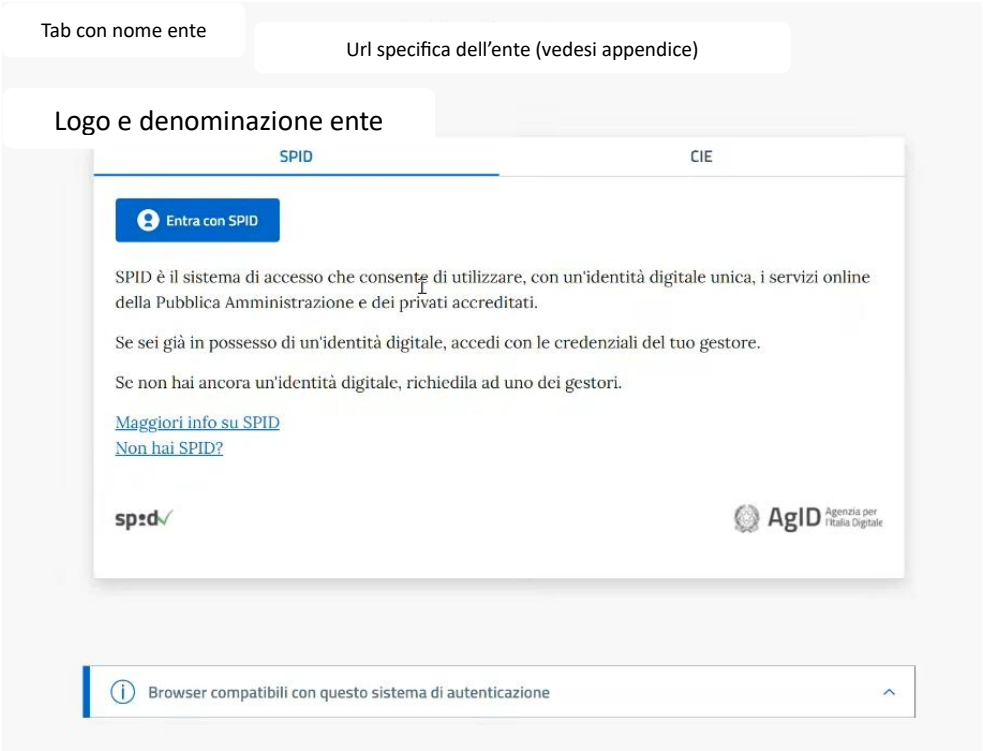


Figura 1 – Accesso al sistema

Una volta effettuato l'accesso sulla pagina iniziale, in alto a destra è riportato l'utente connesso al sistema (Figura 2)

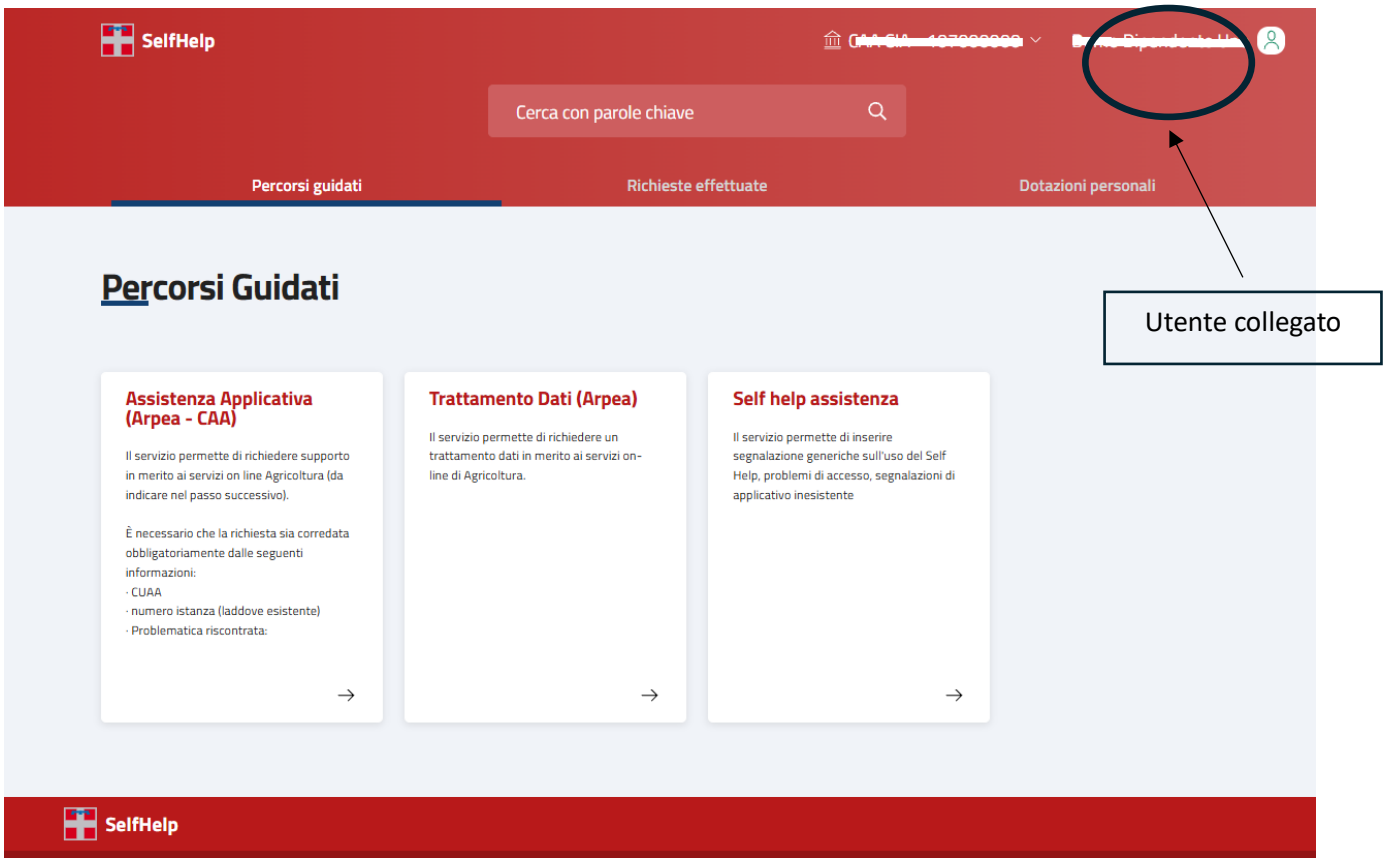


Figura 2 – Pagina iniziale

3. NAVIGAZIONE E UTILIZZO – SEZIONE "PERCORSI GUIDATI"

La pagina iniziale presenta all'utente tre sezioni disponibili nella parte evidenziata in rosso:

- "Percorsi guidati",
- "Richieste effettuate"
- "Dotazioni personali"

Tutte le sezioni hanno, nella parte superiore della pagina, la "Buca di ricerca**"**, ovvero la possibilità di ricercare per parola chiave il servizio di interesse. La ricerca consente all'utente di avere l'elenco delle "form di richiesta" che contengono nelle descrizioni il testo inserito nella ricerca ed anche le form le cui categorie o servizi contengono tale testo.



Figura 3 – Buca di ricerca

La sezione "**Percorsi guidati**" presenta tre tasti (Categorie) denominati "Assistenza Applicativa (Arpea – CAA)", "Trattamento Dati (Arpea)" e "Self help assistenza" attraverso i quali l'utente può accedere ai servizi di Agricoltura.

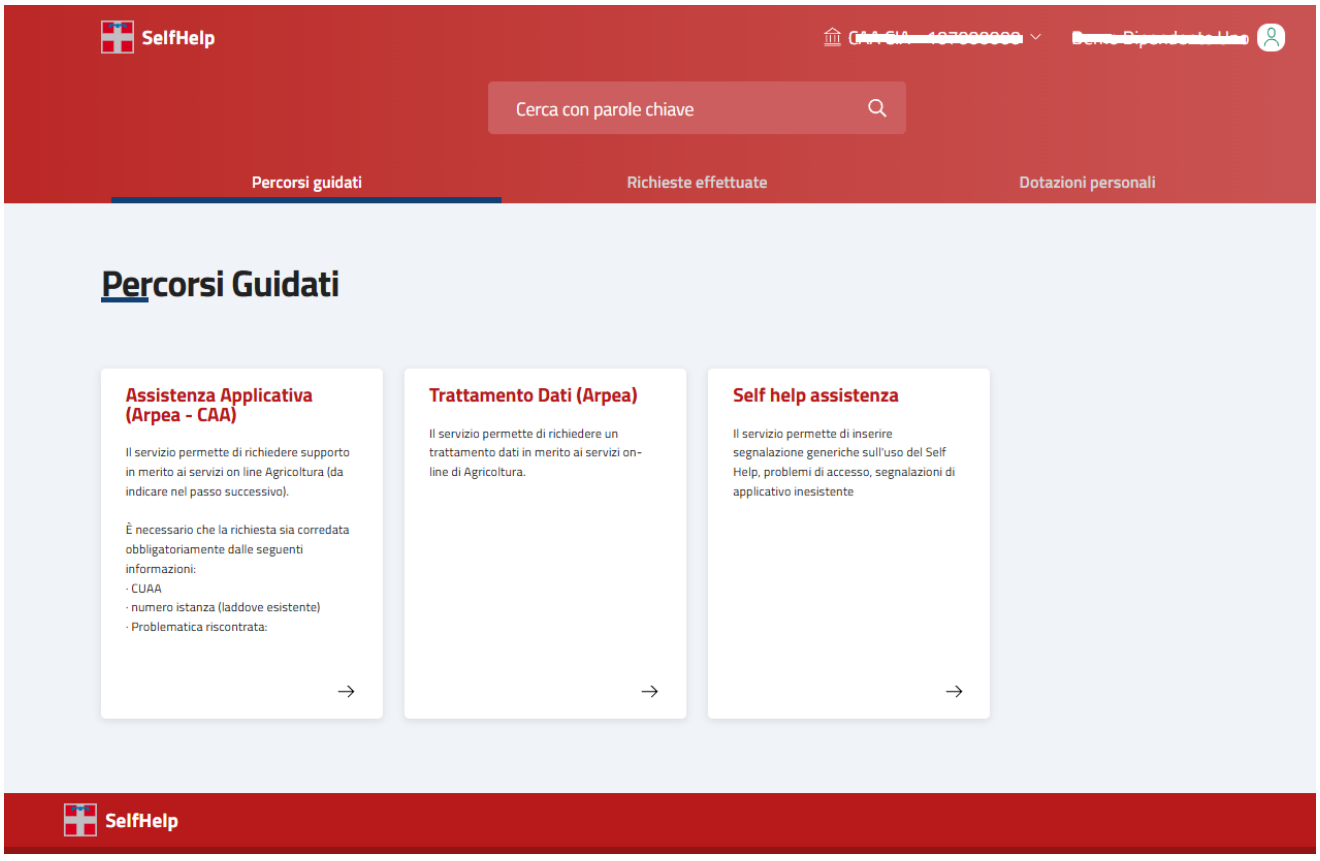


Figura 4 – Percorsi guidati

Se l’utente clicca su "Assistenza Applicativa (Arpea - CAA)” accede alla pagina di cui sotto

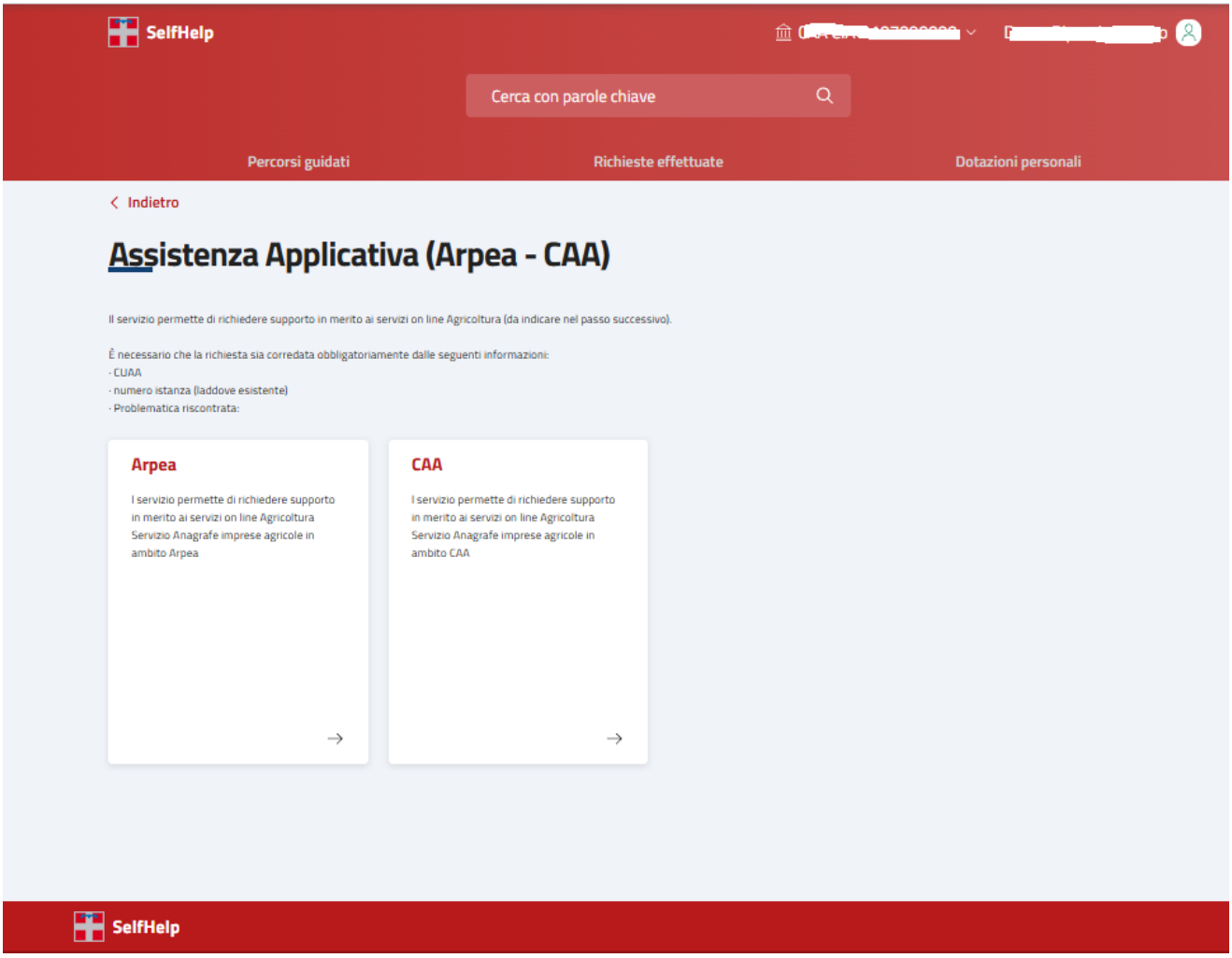


Figura 5 – Pagina Assistenza Applicativa (Arpea – CAA)

Successivamente, se l'utente Arpea clicca su "Arpea" verrà presentato il form per l'inserimento della segnalazione relativa a un servizio Arpea.

Sulla tendina di scelta del servizio, è possibile ricercare per sottostringa. I servizi sono ordinati per alias, ovvero nome 'breve e conosciuto' del servizio.

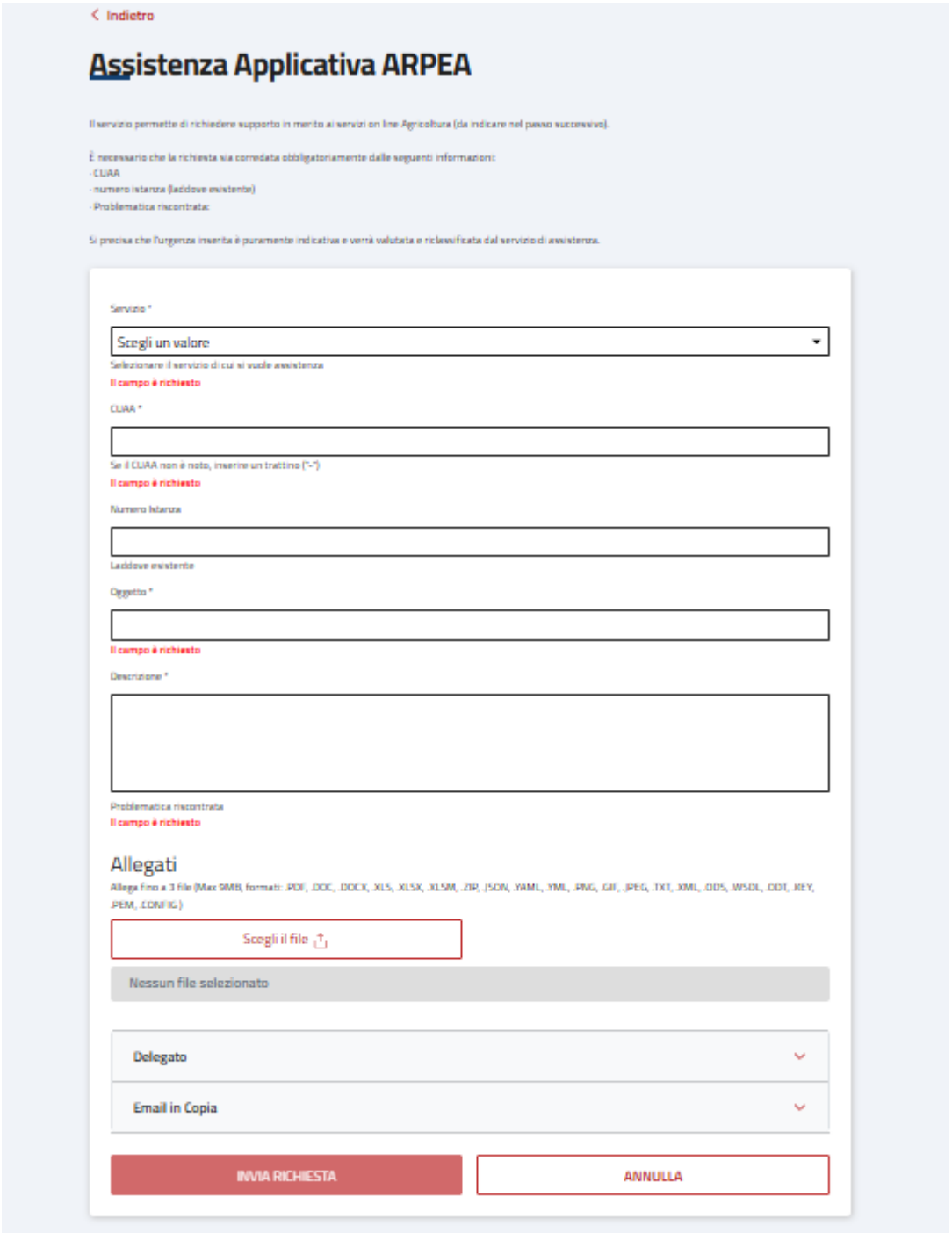


Figura 6 – Pagina form Assistenza Applicativa Arpea

Se l'utente CAA clicca su "CAA" verrà presentato il form per l'inserimento della segnalazione relativa a un servizio CAA.
Sulla tendina di scelta del servizio, è possibile ricercare per sottostringa. I servizi sono ordinati per alias, ovvero nome 'breve e conosciuto' del servizio.

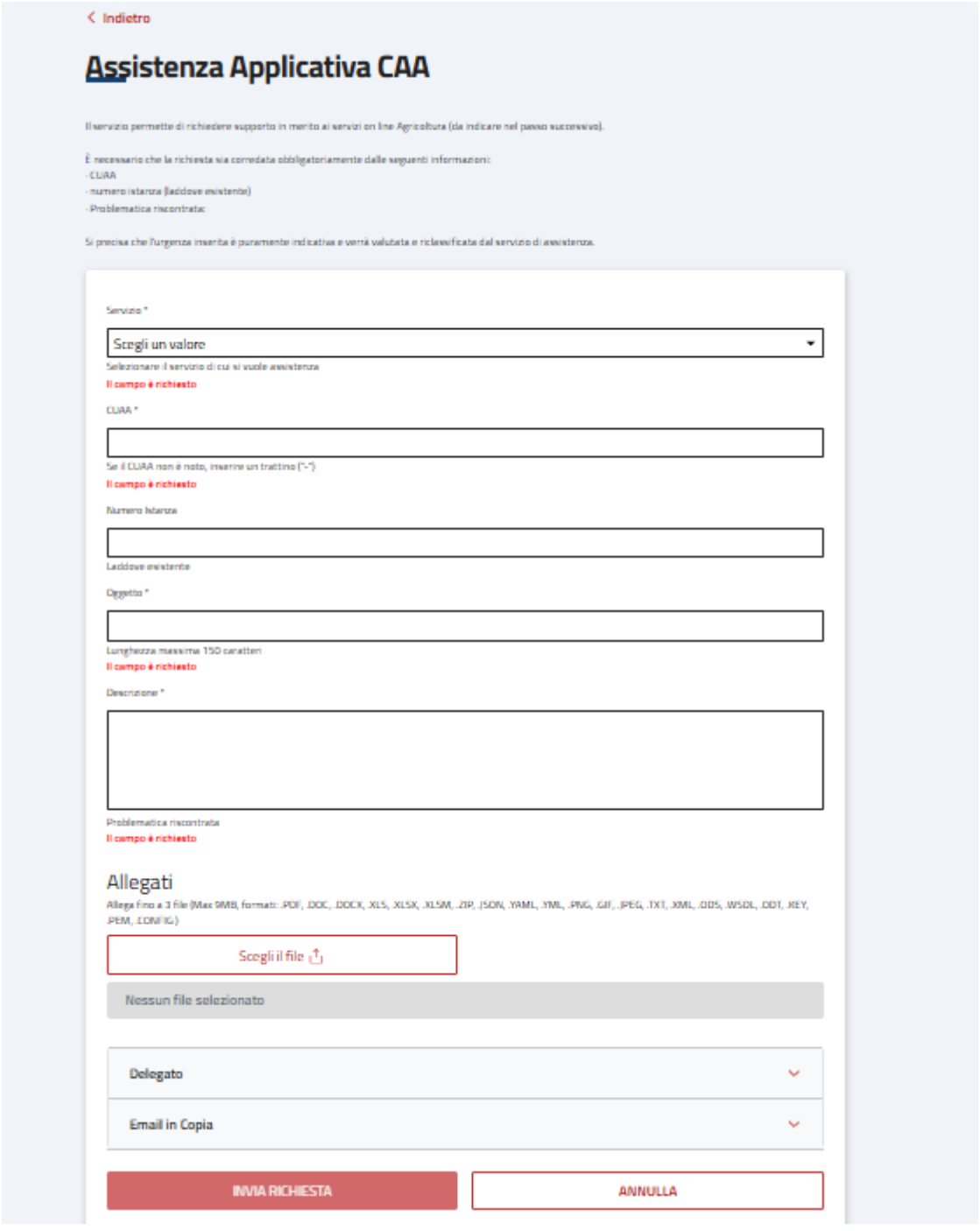


Figura 7 – Pagina form Assistenza Applicativa CAA

Se l'utente Arpea clicca su "Trattamento dati (Arpea)" accede alla pagina di cui sotto



e successivamente su “Trattamento Dati” verrà presentato il form per l'inserimento della segnalazione;
Sulla tendina di scelta del servizio, è possibile ricercare per sottostringa. I servizi sono ordinati per alias, ovvero nome 'breve e conosciuto' del servizio.

Sensitivity: C1-Internal

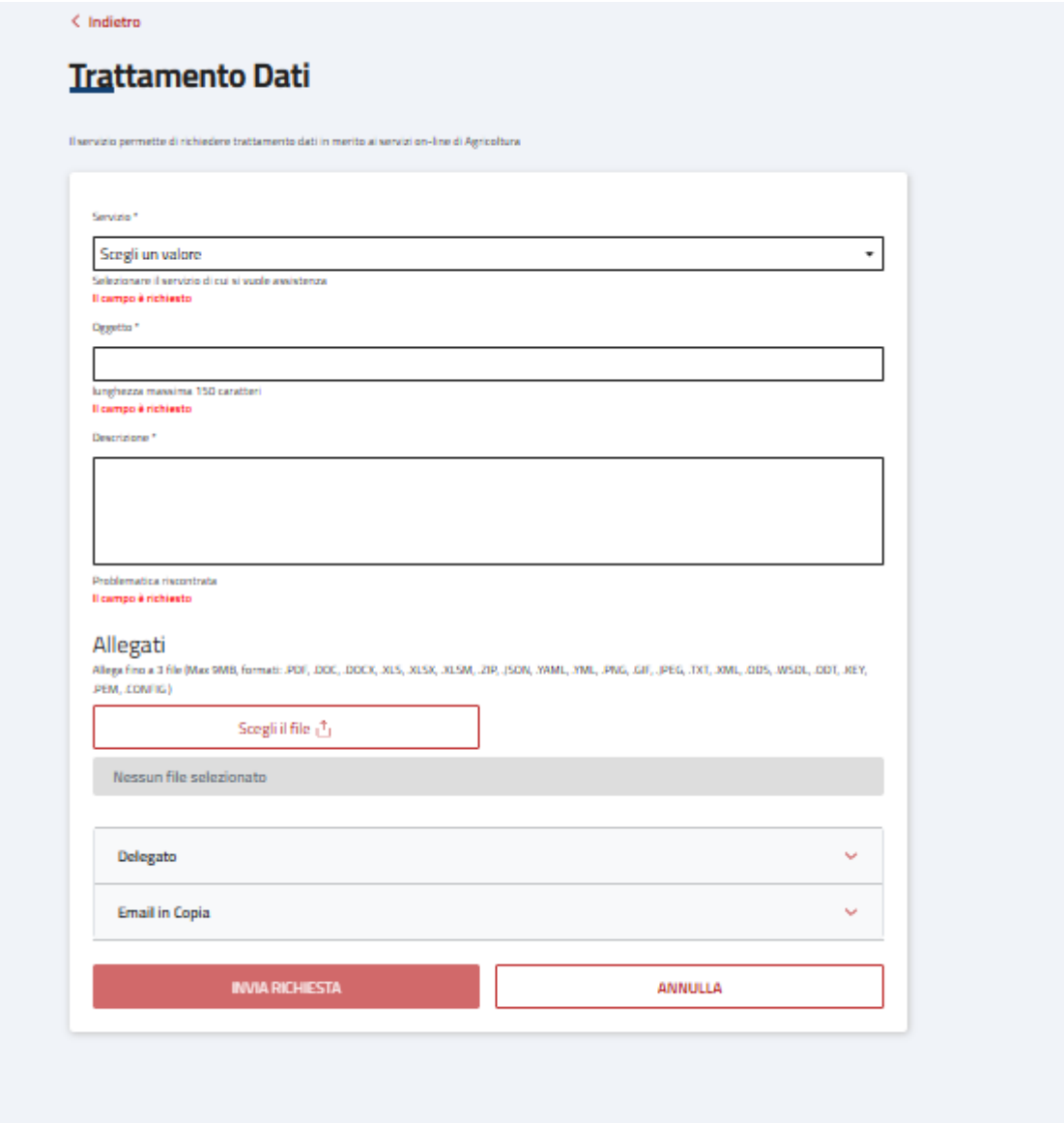
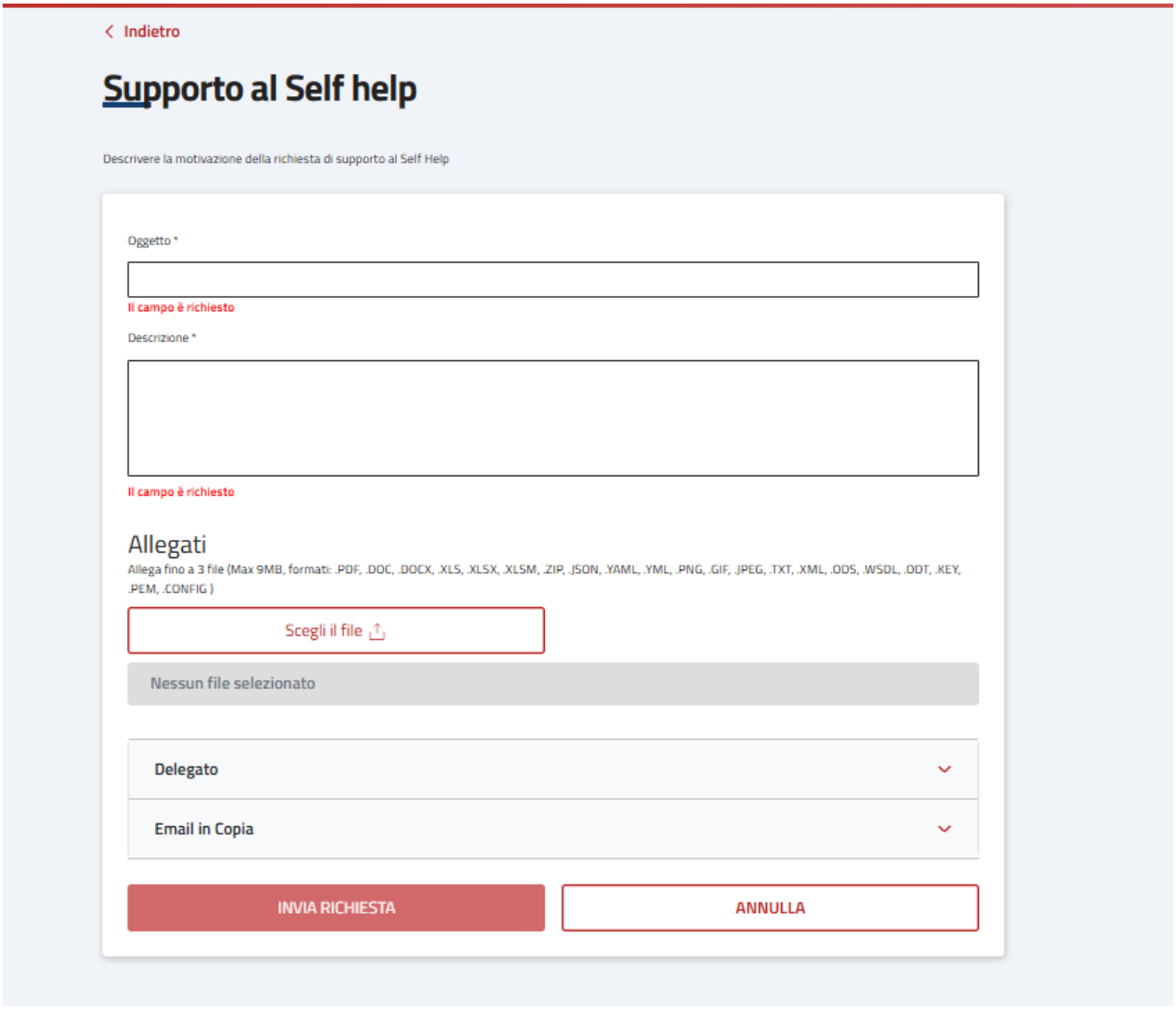


Figura 7 – Pagina form Trattamento Dati Arpea

L'utente CAA non avrà a disposizione questa funzionalità.

Se l’utente clicca su "Self help assistenza” e successivamente su “Supporto al Self help” verrà presentato il form per l'inserimento delle segnalazioni sull'uso del Self Help;



4. NAVIGAZIONE E UTILIZZO – SEZIONE “RICHIESTE EFFETTUATE”

La sezione “**Richieste effettuate**” riporta l’elenco delle richieste registrate a nome dell’utente collegato a sistema.

In essa sono presenti tre filtri che consentono di modificare le impostazioni della console, visualizzando anche i ticket per i quali l’utente collegato a sistema è “delegato” oppure per i quali l’utente collegato a sistema risulta presente nell’anagrafica di gruppo “delegata”.

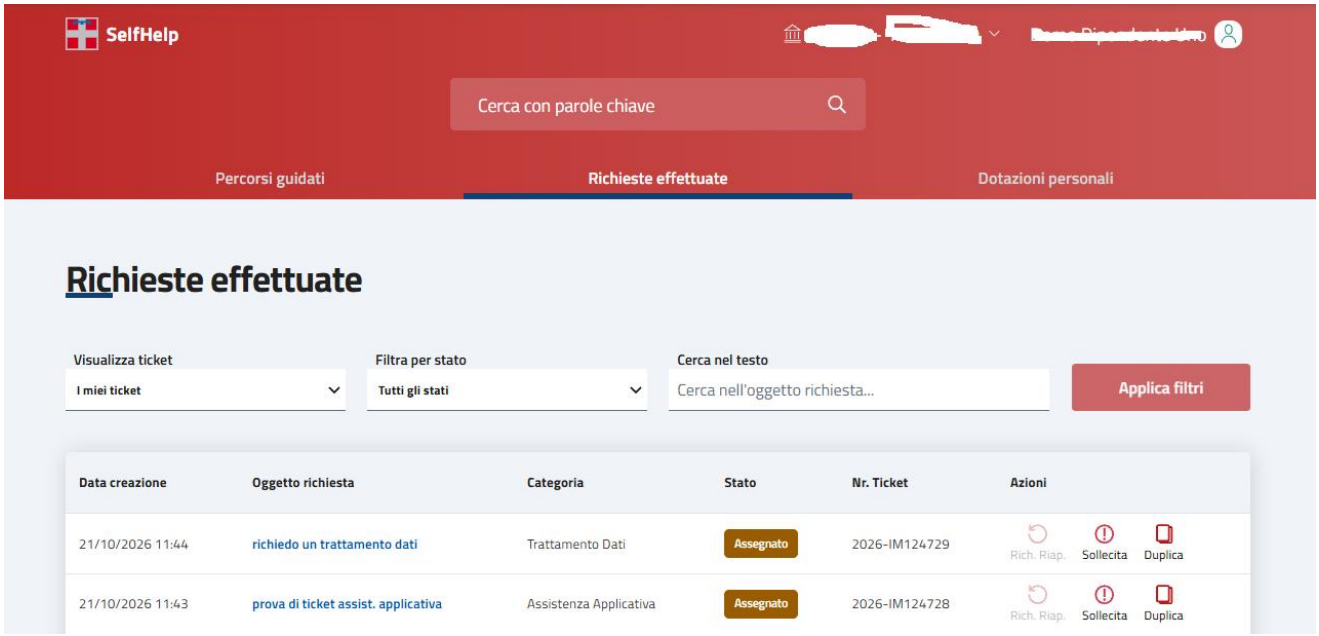


Figura 8 – Filtro ticket

Filtro ‘Visualizza ticket’

‘ **I miei ticket’** -> sono i ticket che ha aperto l’utente collegato al Self Help;

‘**Ticket delegati a me’** -> sono i ticket nei quali l’utente collegato al Self Help è stato inserito come delegato da un collega;

‘**Gruppo**’ -> sono i ticket nei quali l’utente collegato al Self Help è stato inserito come delegato in quanto la sua anagrafica è collegata ad un’anagrafica di gruppo;

Filtro ‘Filtra per stato’:

‘**Tutti gli stati**’-> presenta in elenco tutti i ticket, indipendentemente dallo stato;

‘**Nuovo**’ -> presenta in elenco tutti i ticket in stato Nuovo (trattasi di ticket in una fase di lavorazione precedente a quella dell’assegnazione al gruppo di CSI preposto alla lavorazione);

‘**Assegnato**’ -> presenta i ticket che sono stati assegnati ai gruppi preposti alla loro lavorazione;

Sensitivity: C1-Internal

‘**In lavorazione’** -> presenta i ticket i cui gruppi preposti alla lavorazione hanno iniziato la lavorazione stessa;
‘**In attesa di approvazione’** (applicato solo nel caso in cui sia presente un flusso approvativo per il servizio richiesto) -> presenta i ticket per i quali i gruppi di approvazione preposti alla approvazione (o al rifiuto) non si sono ancora espressi;
‘**Risolto**’ -> presenta i ticket che sono stati Risolti.
‘**Chiuso**’ -> presenta i ticket Risolti da almeno 5 giorni solari;
‘**Annullato**’ -> presenta i ticket Annullati.

Filtro ‘Cerca nel testo’
Il filtro consente di ottenere in console i ticket che contengono nell’oggetto la stringa scritta.

La videata delle richieste effettuate consente di scorrere tutte le richieste fatte nel tempo (a blocchi consecutivi ordinati per data creazione).

Le informazioni disponibili all’utente sono:

- *Data creazione*: data di creazione ticket

- *Oggetto richiesta*: testo che l’utente ha scritto nel campo “Oggetto” della form del Self Help oppure che su ITSM è stato scritto nel campo Descrizione breve;

- *Categoria*: categoria alla quale fa riferimento la richiesta;
- *Stato*: stato del ticket

- *Nr. Ticket*: numero identificativo del ticket

- *Azioni.* Sul blocco delle azioni sono disponibili le seguenti voci:
    - “**Rich. Riap.**”: Questa azione (richiesta riapertura) è abilitata per i soli ticket che si trovano nello stato “Risolto”. L’utilizzo di questa funzione scatena l’inserimento, sul sistema ITSM, una info-lavoro di richiesta riapertura sul ticket in questione. Si può utilizzare nel caso in cui l'operatore che ha lavorato il ticket ha fornito una risoluzione che non è stata esaustiva e che non ha risolto il problema segnalato e per la quale l’utente necessita di richiedere un’ulteriore verifica. Il ticket potrà essere ripreso in carico dall'operatore, a seguito valutazione della richiesta di riapertura.

    - **Sollecita**: Questa azione è abilitata per i soli ticket che si trovano nello stato “In corso”. L’utilizzo di questa funzione fa in modo che venga inserita una info-lavoro di sollecito sul ticket in questione. Il sistema presenta una pop-up di conferma della volontà di sollecitare, e in caso di presenza di precedenti solleciti, segnala la data del più recente.

Sensitivity: C1-Internal

- **Duplica**: Questa azione è abilitata per i soli ticket creati con il Self Help. La funzionalità presenta all'utente una form in tutto analoga a quella del ticket selezionato, in modo che possa variarne alcune informazioni e sottomettere un nuovo ticket partendo da uno precedente già compilato in ogni sua parte.

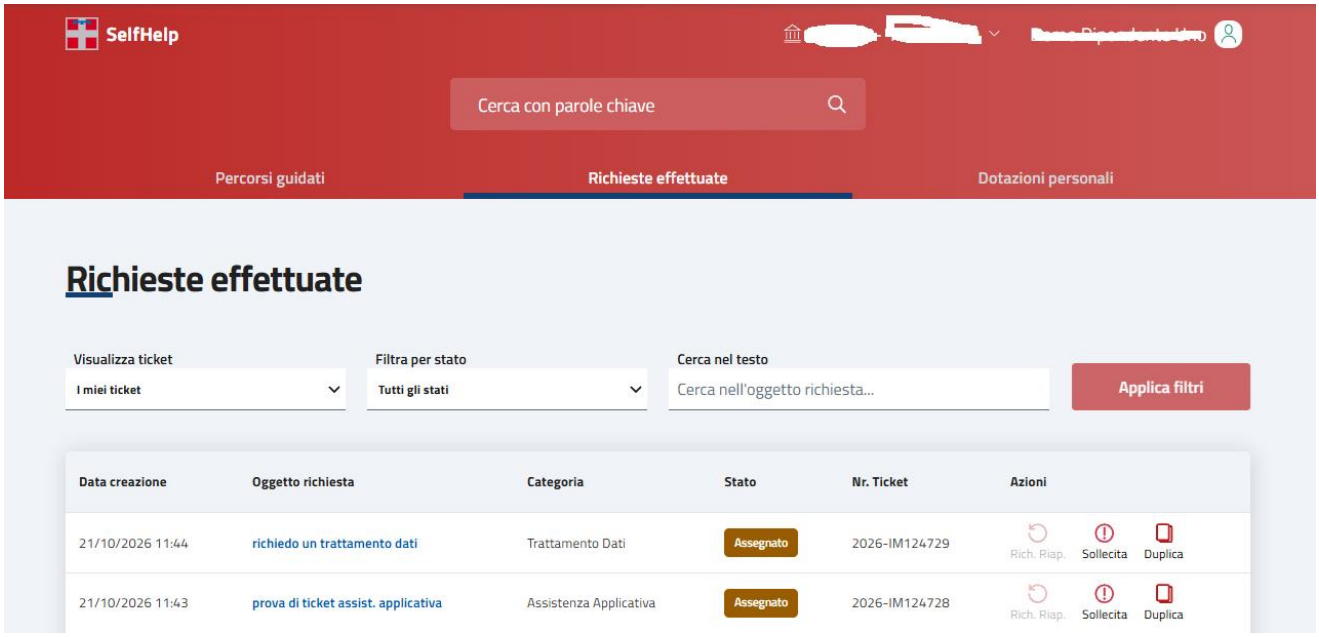


Figura 9 – Richieste effettuate

L'utente può cliccare su un ticket qualsiasi in elenco ed ottenere una maschera con il dettaglio dei dati ad esso relativi, le eventuali info lavoro e riferimenti agli allegati inseriti. Anche sul dettaglio del ticket sono disponibili le funzionalità di Riapri/Sollecita/Duplica descritte sopra. Per gli stati in cui è permesso modificare il ticket è possibile anche inserire ulteriori info aggiuntive (note) ed eventuali allegati.

E' bene accertarsi che il nome del file non contenga caratteri speciali, che potrebbero impedirne l'avvio (come in taluni casi avviene con i sistemi di posta elettronica).

I file che possono essere allegati ad una singola info lavoro sono 3.

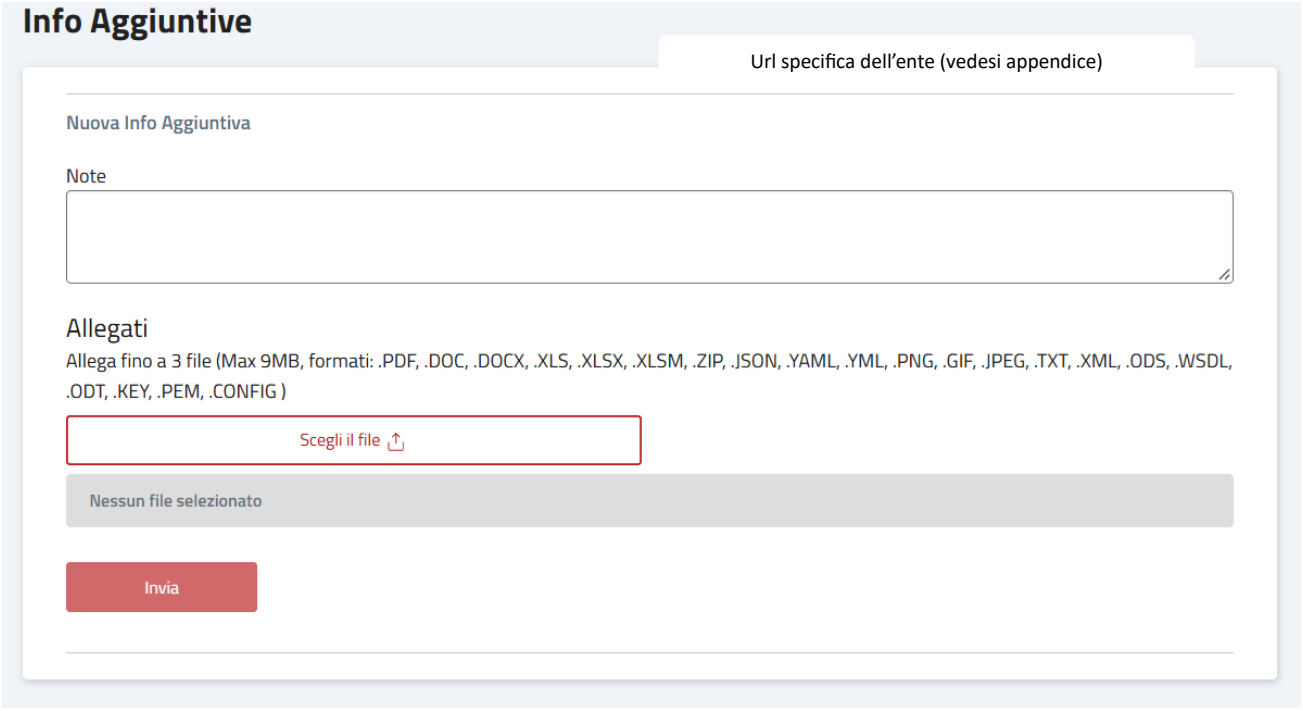


Figura 10 – Info aggiuntive (note e allegati)

La consultazione del ticket consente di aver anche l'elenco dei Solleciti su di esso inseriti (data sollecito), ordinati in base a data ed ora di effettuazione.

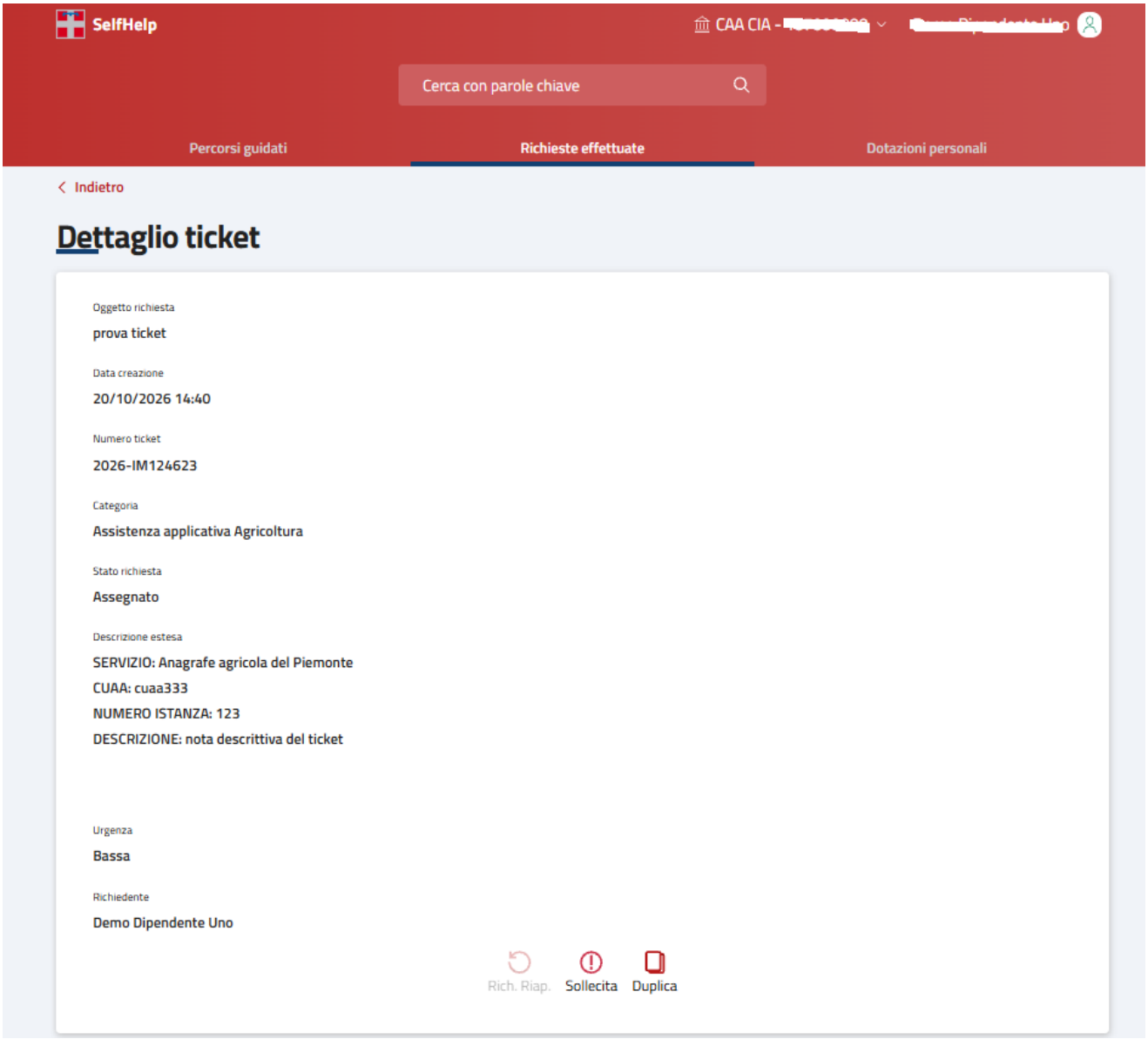
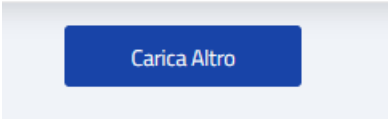


Figura 11 – Elenco solleciti

Analogamente ai solleciti, sul ticket vengono elencate anche le eventuali richieste di riapertura inserite.

Le ricerche sui ticket presenti in console oltre che attraverso il filtro ‘Cerca nel testo’ possono anche essere fatte nel seguente modo:

1) **Ricerca per stringa**: accertarsi di caricare in interfaccia tutti i ticket del perimetro temporale di interesse (cliccando sul bottone “carica altro” posizionato al fondo della griglia della console dei ticket)



Usare la ricerca del browser (Trova nella pagina o CTRL+F) input-undo nella cella di ricerca la sottostringa di interesse.

2) **Consultazione dati di un ticket del quale si conosce il numero:**
Scrivere nella parte finale della URL del portale il numero del ticket desiderato
https://sh-agricoltura.regione.piemonte.it/richieste-effettuate/dettaglio/2025-xxxx#

4. NAVIGAZIONE E UTILIZZO – SEZIONE “DOTAZIONI PERSONALI”

La sezione “**Dotazioni personali**” riporta l’elenco delle dotazioni hardware che nel tempo sono state assegnate all’utente, con il relativo stato e che dal sistema gestionale di Facility Management Factotum vengono allineate nottetempo su ITSM.

Sensitivity: C1-Internal

5. APERTURA NUOVA SEGNALAZIONE

In questa sezione sono descritti i passaggi da effettuare per procedere all'apertura di una nuova segnalazione.

1) Attraverso la pagina dei "Percorsi Guidati" scegliere e selezionare la categoria di interesse
2) Procedere alla compilazione dei dati richiesti inserendo i dati obbligatori contrassegnati con "*" ed eventuali allegati (screenshot o documenti)
3) Inviare la richiesta cliccando sulla funzionalità a fondo pagina "INVIA RICHIESTA"

Sulla tendina di scelta del servizio, è possibile ricercare per sottostringa. I servizi sono ordinati per alias, ovvero nome 'breve e conosciuto' del servizio.

Sensitivity: C1-Internal

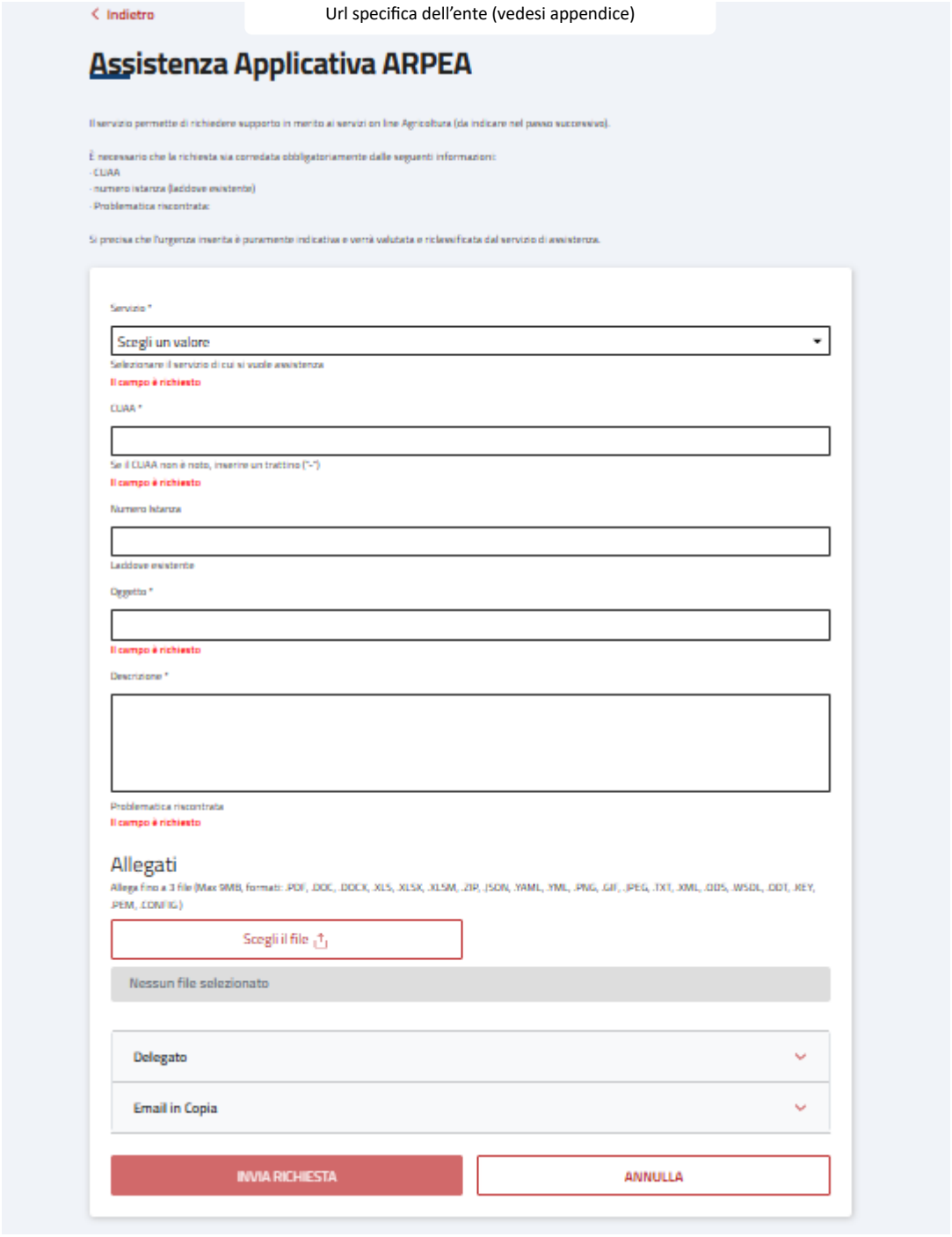


Figura 12 – Compilazione richiesta

All'invio della richiesta viene generato un ticket sul sistema di gestione ticketing ITSM del CSI Piemonte che genera la consueta notifica e-mail di inserimento ticket e la relativa chiusura.

Una volta effettuato l'invio della richiesta il sistema torna in automatico sull'elenco delle "Richieste effettuate" che vengono ordinate per data di creazione.

Sensitivity: C1-Internal

Si segnala che le form di richiesta rispondono alle esigenze dei servizi. Nella figura 6 è rappresentata l'immagine di una form di base, contenente box per l'inserimento di un oggetto e una descrizione.
Altre form possono essere articolate, con un numero maggiore di tendine di scelta valori, input box ed altri oggetti grazie ai quali viene richiesto all'utente collegato al sistema il set di informazioni necessarie ed utili per poter rispondere più efficacemente alla richiesta.

Sulle form sono presenti i campi: "delegato" ed "altri indirizzi da notificare" grazie ai quali il richiedente può estendere il contenuto della sua segnalazione anche ad altri soggetti.
Il campo "delegato" può essere compilato con un indirizzo di posta corrispondente ad un'anagrafica ITSM. L'anagrafica può essere singola oppure di gruppo. Qualora il segnalante inserisca un'anagrafica come delegata, l'effetto sarà che il ticket sarà presente anche nella Console del delegato (o dei delegati, se l'anagrafica è di gruppo).
I delegati possono essere esclusivamente anagrafiche riferite all'ente del Self Help. Qualora un segnalante necessiti di informare altre persone, potrà inserire gli indirizzi di posta nel campo 'Email in copia (cc). L'effetto sarà di estendere l'invio della notifica di presa in carico e risoluzione del ticket a tali soggetti.

1. GLOSSARIO

Termine	**Significato**
ITSM	Piattaforma di ticketing usata da CSI Piemonte per la registrazione dei ticket e delle anagrafiche di contatto
Categoria	Macro-classificazione dei servizi rivolti agli utenti.
Servizio	Servizi rivolti agli utenti.
Form	Maschere per l'inoltro di segnalazioni o richieste.
Buca di ricerca	Cella nella quale l'utente può scrivere un testo breve riferito al tipo di servizio che vuole richiedere (ad esempio il nome di un applicativo o di un tipo di attività). Il testo viene ricercato tra le descrizioni che Servizi e Form hanno
Anagrafica	Anagrafica di un utente (cognome, nome, indirizzo email)
Anagrafica di gruppo	Anagrafica collegata a più anagrafiche utente (cognome = nome ente, nome = descrizione del gruppo, indirizzo email). Un utente può essere collegato ad una sola anagrafica di gruppo. *Qualora dovesse essere espresso il requisito di avere utenti collegati a più anagrafiche di gruppo, dovrà essere fatta una specifica evolutiva, da valutare.*
Delegato	Soggetto o gruppo di soggetti (Anagrafica singola o Anagrafica di gruppo) che è opportuno possa consultare e gestire il ticket aperto dall'utente che è collegato al sistema
Email in copia (cc).	Indirizzi email (da inserirsi uno alla volta seguiti da invio). Non è implementato il caricamento da una stringa: occorre inserire un indirizzo alla volta poiché il sistema implementa un vettore di indirizzi. *Se venisse espresso il requisito di usare stringhe di indirizzi occorrerà fare una specifica evolutiva, da valutare.*

Sensitivity: C1-Internal

1. APPENDICE

Link di accesso ambiente di produzione e modalità autenticazione:	https://sh-agricoltura.regione.piemonte.it accesso tramite SPID
Dotazioni personali	Gli strumenti di lavoro assegnati all'utente che è autenticato al sistema
Indicazioni di utilizzo	I ticket vengono aperti da personale referente per i servizi, ed è richiesto che per i ticket di interesse non strettamente personale, venga inserito come delegato il responsabile del servizio o l'anagrafica di gruppo corrispondente all'ufficio di appartenenza

Sensitivity: C1-Internal