



# SIAV Jira Service Desk

## Portale Clienti

# Introduzione al Portale clienti

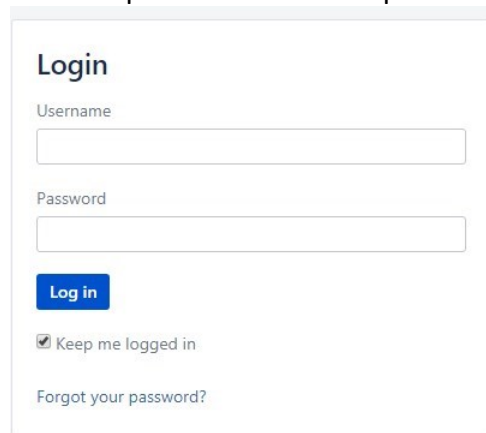
Attraverso il “Portale Clienti” sarà possibile aprire direttamente segnalazioni all’Assistenza Siav.

Il portale è raggiungibile dal seguente indirizzo:

<https://jira.siav.it/servicedesk>

**ATTENZIONE:** il browser Internet Explorer non è supportato.

Inserire quindi le credenziali per l’accesso al sistema.



**Login**

Username

Password

**Log in**

☒ Keep me logged in

[Forgot your password?](#)

## Sommario

<b>INTRODUZIONE AL PORTALE CLIENTI .....</b>	<b>1</b>
<b>1 ISCRIZIONE E ACCESSO .....</b>	<b>2</b>
<b>2 APERTURA RICHIESTE.....</b>	<b>5</b>
2.1 <i>Inserisci segnalazione.....</i>	5
2.2 <i>Invoice Ticket Plus .....</i>	6
2.3 <i>Fast Ticket.....</i>	6
2.4 <i>Consulenza Partner .....</i>	7
<b>3 ELENCO DELLE SEGNALAZIONI APERTE/CHIUSE .....</b>	<b>7</b>
<b>4 CONSULTAZIONE DI UNA SEGNALAZIONE.....</b>	<b>8</b>
4.1 <i>Commentare o aggiungere allegati alle segnalazioni aperte .....</i>	8
<b>5 SCELTA DEL CONTRATTO .....</b>	<b>9</b>
<b>6 CONDIVISIONE INTERNA DELLE SEGNALAZIONI .....</b>	<b>9</b>
6.1 <i>Richiesta Privata.....</i>	10
6.2 <i>Richiesta Condivisa con [AZIENDA_XYZ] .....</i>	10
<b>7 STATI DI AVANZAMENTO DEL TICKET.....</b>	<b>10</b>

# 1 Iscrizione e Accesso

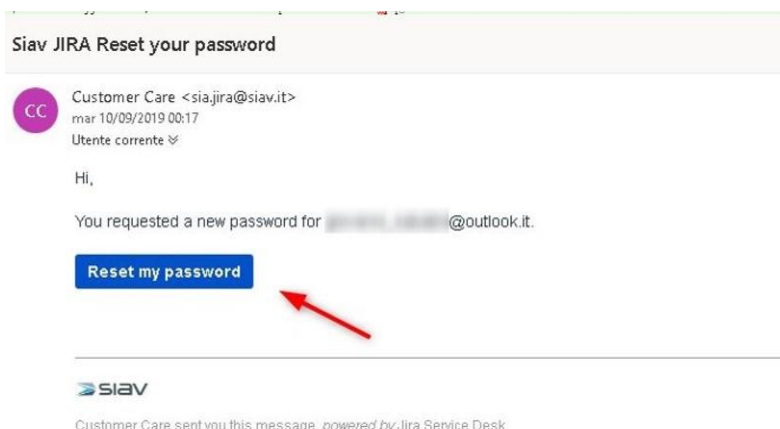
L'accesso al portale è riservato alle sole utenze autorizzate. L'abilitazione all'accesso viene comunicata via Email da SIAV.

Alla ricezione della comunicazione da parte di SIAV di abilitazione all'accesso, procedere come indicato a seguito:

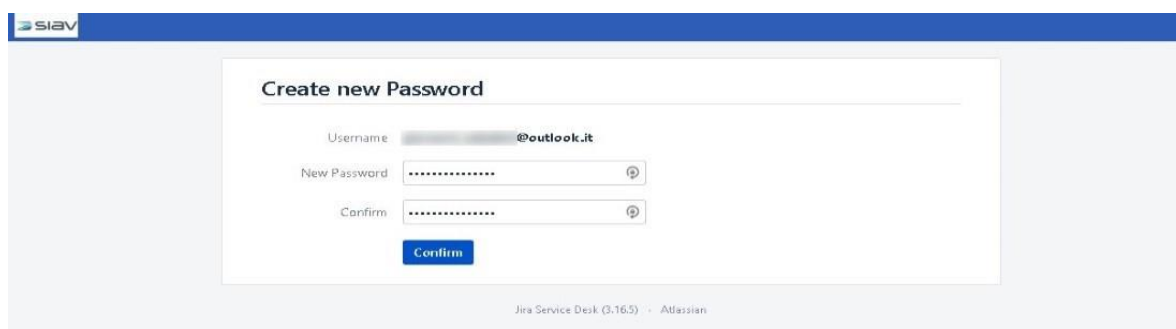
- 1) Aprire il Portale al seguente URL: <https://jira.siav.it/servicedesk>
- 2) Premere sul tasto "Forgot your password"

- 3) Compilare il campo "USERNAME" inserendo il proprio indirizzo Email (ovvero l'indirizzo di ricezione dell'invito SIAV)

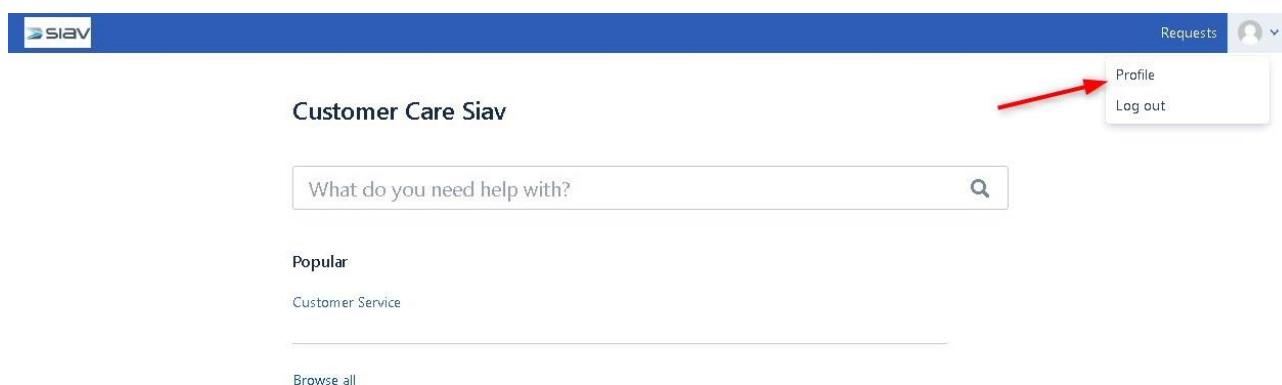
- 4) Si riceverà una nuova Email contenente un link per l’inserimento della password



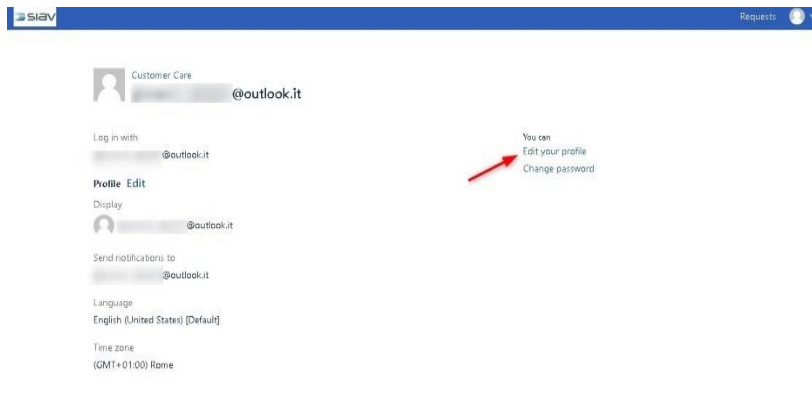
- 5) Procedere quindi con l’inserimento di una password (**ATTENZIONE:** la password impostata sarà utilizzata per i futuri accessi al Portale. Sarà comunque possibile modificarla nuovamente accedendo alla preferenze utente)



- 6) Effettuare quindi nuovamente l’accesso al portale (<https://jira.siav.it/service desk>) utilizzando:  
 Username: [il proprio indirizzo email]  
 Password: [la password impostata al punto 5]  
 7) Una volta effettuato l’accesso, consultare il menù in alto a destra “Profile”

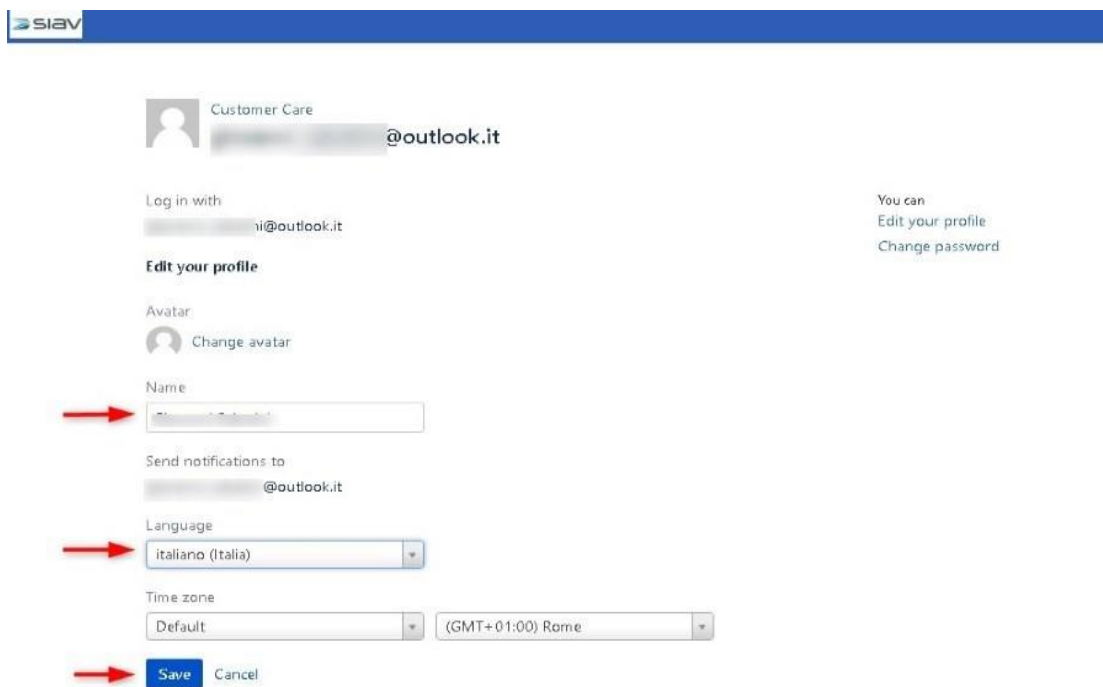


8) Premere quindi “Edit your profile”



9) Qui è possibile modificare i valori

- Name (= es. Mario Rossi)
- Language (= lingua del portale, default Inglese)

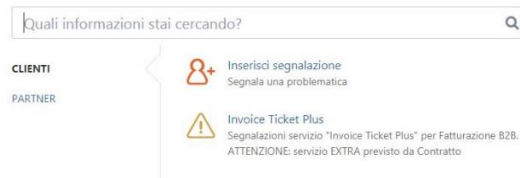


## 2 Apertura richieste

Nella home page, dopo la login, è possibile aprire le seguenti tipologie di richieste:

➤ **Area CLIENTI**

- Inserisci segnalazione
- Invoice Ticket Plus



➤ **Area PARTNER**


- Inserisci segnalazione
- Consulenza Partner




### 2.1 Inserisci segnalazione


Questa funzione permette l'apertura di un ordinario ticket di assistenza per malfunzionamenti sui prodotti e/o servizi SIAV in uso.

Verrà visualizzata la seguente maschera per la creazione di una nuova segnalazione:

 Customer Care / Customer Service  
**Inserisci segnalazione**

Contratto  
 

**OBBLIGATORIO**  
 ATTENZIONE: premere F5 se la tendina non presenta valori.

Prodotto  
 

**OBBLIGATORIO**


Titolo

Inserire un titolo per la richiesta e/o l'eventuale ID del proprio sistema Trouble Ticketing interno


Descrizione

Descrivere dettagliatamente la problematica

Allegati (facoltativo)  

 Trascina e rilascia i file, incolla screenshot o naviga

Aggiungere file come LOG e Screenshot che mostrino l'errore e che aiutino a descrivere il problema

 Condividi con ACME\_Test ▾

Compilare i campi seguendo le sottostanti specifiche:

**TITOLO** [obbligatorio]

Scrivere un breve titolo per l'identificazione della richiesta (es. "Problema accesso applicativo", "Import fatture non funzionante", ecc....)

**CONTRATTO**

Selezionare dalla tendina il CONTRATTO opportuno per la richiesta.

Per maggiori info consultare il capitolo "[Scelta del CONTRATTO](#)"

**PRODOTTO**

Selezionare dalla tendina il PRODOTTO cui è riferita la segnalazione (es. Archiflow, Virgilio, ecc...).

**DESCRIZIONE**

Descrivere qui la problematica, cercando di indicarne in modo più dettagliato possibile l'estensione (es. numero di utenze impattate) e l'entità (es. funzionalità rallentata o totalmente inaccessibile).

**ALLEGATI**

Allegare eventuali file utili all'analisi della problematica. Si consiglia caldamente di allegare sempre almeno uno screenshot dell'errore applicativo rilevato.

**CONDIVISA CON \*\*\*\***

Per maggiori info consultare il capitolo "[Condivisione interna dei TICKET](#)"

## 2.2 Invoice Ticket Plus

**ATTENZIONE:** il servizio "Invoice Ticket Plus" è un servizio EXTRA previsto da Contratto

Questa funzione permette l'apertura di un ticket usufruendo del servizio "Invoice Ticket Plus". Per maggiori informazioni consultare il proprio documento "Guida ai Servizi di Application Management".

Per la compilazione della richiesta seguire le specifiche descritte al capitolo "[Inserisci segnalazione](#)".

## 2.3 Fast Ticket

**ATTENZIONE:** il servizio "Fast Support" è un servizio EXTRA previsto da Contratto

Questa funzione permette l'apertura di un ticket usufruendo del servizio "Fast Support". Per maggiori informazioni consultare il proprio documento "Guida ai Servizi di Application Management".

Per la compilazione della richiesta seguire le specifiche descritte al capitolo "[Inserisci segnalazione](#)".

## 2.4 Consulenza Partner

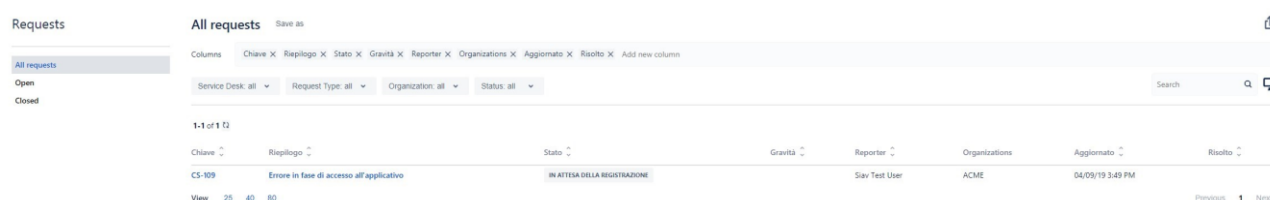
Questa funzione permette l'apertura di una richiesta di consulenza per lo svolgimento di attività ed implementazioni ad opera di referenti Partner SIAV.

## 3 Elenco delle segnalazioni APERTE/CHIUSE

Per consultare l'elenco delle segnalazioni aperte/chiusure espandere la voce di menù in alto a destra "Richieste", quindi premere "Extended my request".



Qui sarà visibile l'elenco delle segnalazioni aperte e/o chiuse per la propria società.



Nella sezione "COLUMNS" è possibile specificare quali colonne visualizzare.



A seguito una breve descrizione dei campi principali visualizzabili:

<b>CHIAVE</b>	rappresenta il codice identificativo univoco della segnalazione
<b>RIEPILOGO</b>	rappresenta il "TITOLO" della segnalazione
<b>STATO</b>	per maggiori informazioni consultare il capitolo " <a href="#">Stati di avanzamento del TICKET</a> "
<b>GRAVITA'</b>	rappresenta la gravità assegnata alla segnalazione. Per maggiori informazioni consultare il proprio documento "Guida ai Servizi di Application Management".
<b>REPORTER</b>	utenza che ha aperto la segnalazione.



## 4 Consultazione di una SEGNALAZIONE

La consultazione di una segnalazione permette di visualizzare l'avanzamento di lavorazione, e permette di aggiungere eventuali commenti/allegati.

The screenshot displays a Jira Service Desk ticket interface. At the top, the breadcrumb navigation reads "Customer Care / Customer Service / CS-109". The ticket title is "Errore in fase di accesso all'applicativo" with a status label "IN ATTESA DELLA REGISTRAZIONE". Below the title is a comment input field with the placeholder text "Commenta questa richiesta...". To the right of the input field are several action buttons: "Non inviarmi notifiche", "Condividi", "Risolvi la segnalazione", and "Cancel request". Below the input field, the "Dettagli" (Details) section is expanded, showing the following information: "6 minuti fa", "Cliente: ACME", "Descrizione: Accedendo ad Archiflow compare il messaggio 'Errore Velocis -2005'. Il problema si presenta per tutte le utenze.", "Contratto: ACME - Servizi AM", and "Prodotto: Archiflow". On the right side, under the heading "Condivisa con", there are two user avatars: "Siav Test User Autore" and "ACME Rimuovi".

### 4.1 Commentare o aggiungere allegati alle segnalazioni aperte

Per inserire un commento in una segnalazione precedentemente aperta, o aggiungere eventuali file allegati (es. screenshot, log, ecc...), è sufficiente compilare il campo di testo visibile quando si consulta la segnalazione.

Il testo del commento verrà notificato al personale Customer Care Siav.



## 5 Scelta del CONTRATTO

I “Contratti” rappresentano i servizi stipulati con SIAV.

Si può disporre di 4 tipologie di contratto, identificabili in base al nome:

**[Ragione\_Sociale] – Servizi AM** = contratto riferito all’uso di software installati localmente nei propri ambienti/server (es. Archiflow, Scanbatch, Virgilio, ecc...)

**[Ragione\_Sociale] – Servizi SaaS** = contratto riferito all’uso di software installati in Cloud presso il centro servizi SaaS SIAV (Archiflow)

**[Ragione\_Sociale] – Servizi DSO/DMO** = contratto riferito all’uso di servizi SIAV in Outsourcing (es. Conservazione, Postalizzazione, B2B, ecc...)

**[Ragione\_Sociale] – Servizi Partner** = contratto per Partner SIAV

## 6 Condivisione interna delle SEGNALAZIONI

In fase di creazione di una segnalazione è possibile indicare in basso la condivisione dello stesso.



Un ticket può essere:

- RICHIESTA PRIVATA
- RICHIESTA CONDIVISA CON [AZIENDA\_XYZ]

## 6.1 Richiesta Privata

Con questa scelta solo l'utenza che ha creato il ticket lo potrà vedere nel proprio elenco (vedi "[Elenco dei ticket APERTI/CHIUSI](#)").

## 6.2 Richiesta Condivisa con [AZIENDA\_XYZ]

Con questa scelta il ticket creato verrà reso visibile a tutte le utenze e aventi accesso al Customer Portal e appartenenti all'azienda selezionata.

Il ticket sarà quindi visibile in "[Elenco dei ticket APERTI/CHIUSI](#)" per tutte le utenze interessate.

# 7 Stati di avanzamento del TICKET

L'avanzamento di lavorazione di un ticket passa attraverso vari stati di lavorazione.  
 A seguito breve riepilogo dei possibili stati di avanzamento di un ticket:

### **IN REGISTRAZIONE:**

Il ticket è stato creato attraverso la procedura da portale. Deve essere quindi pre-analizzato dal personale CUSTOMER CARE per l'identificazione dell'opportuna gravità.

### **REGISTRATO**

Il ticket è stato registrato dal personale CUSTOMER CARE, con l'applicazione di opportuno codice di gravità.

**NECESSARIE INFO DA CLIENTE:**

Il personale CUSTOMER CARE rimane in attesa di un riscontro da parte del cliente se per la classificazione della gravità del ticket, o per lo svolgimento delle analisi risolutive, risultassero necessarie maggiori informazioni (es. screenshot esplicativi).

**IN CARICO A SIAV:**

Il ticket è stato preso in carico da un operatore CUSTOMER CARE per l'evasione e la risoluzione della richiesta.

**CORREZIONE ANOMALIA SW:**

Le analisi del ticket hanno evidenziato una problematica connessa ad un'anomalia del prodotto, che deve quindi essere analizzata e risolta dal Laboratorio Software SIAV.

**INCIDENT GESTITO**

Le funzionalità coinvolte dall'incident sono state ripristinate, e il loro utilizzo è nuovamente possibile. È in corso un'indagine per risalire alle cause della problematica.

**CHIUSO**

Il ticket è stato chiuso.

**ARCHIVIATO**

Il ticket è stato chiuso o annullato da più di 15 gg.

**ANNULLATO**

Il ticket viene annullato perché aperto erroneamente o perché la richiesta viene revocata.



---

**SIAV SpA** - Via Rossi, 5 - 35030 Rubano PD (Italy)

Telefono +39 049 8979797

Fax +39 049 8978800

E-mail [siav@siav.it](mailto:siav@siav.it)

Web <http://www.siav.it>