

INWIFI

ServiceNow

Manuale di utilizzo Service Portal



Agenda

- Homepage Service Portal
- Apertura Incident
- Visualizzazione dettagli incident

Homepage del Service Portal

Effettuato l'accesso l'utente visualizzerà la homepage del Service Portal dalla quale potrà:

1. Aprire un incident
2. Consultare la documentazione disponibile sul portale
3. Visualizzare gli incident aperti con relativo stato

The screenshot shows the INWIT Self-Service Portal homepage. The top navigation bar includes 'I MeI Articoli', 'Apri una Richiesta', 'Segnala un Problema', and 'Documentazione'. Below the navigation is a search bar and a large background image of hands using a smartphone. Three red boxes highlight specific sections:

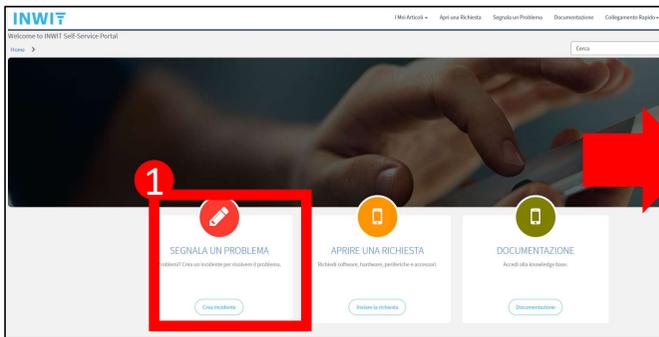
- Box 1:** 'SEGNALA UN PROBLEMA' section with a red pencil icon and a 'Crea incidente' button. Text below: 'Sezione che permette di segnalare un problema e quindi aprire un incident che verrà lavorato dai gruppi di backend'.
- Box 2:** 'DOCUMENTAZIONE' section with a green smartphone icon and a 'Documentazione' button. Text below: 'Sezione che permette di consultare articoli e documentazione disponibile sul portale'.
- Box 3:** 'Incidenti Aperti' table with columns for 'Numero', 'Breve descrizione', and 'Stato'. A row shows 'INC14645006', 'test', and 'Nuovo'. Below the table are filters for 'Azione in attesa' and 'Richieste Aperte'.

Sezione che permette di consultare gli incident aperti (cliccando sul singolo incident si viene indirizzati alla pagina di dettaglio)

Apertura di un incident

Per aprire un incident bisognerà:

1. Cliccare su **SEGNALA UN PROBLEMA**
2. Riempire l'apposito form con tutte le informazioni richieste
3. Cliccare su **INVIA**



Report a Problem

Report a problem

* Richieste per

* Indirizzo Email

* Telefono

* Ubicazione

* Applicazione

* Tipo di problema

* Descrizione breve

* Descrizione

Aggiungi allegati **a**

3

Informazioni obbligatorie

Le informazioni da inserire sono:

- L'applicazione sul quale si riscontra o si vuole segnalare un problema (ad. es SAP, INWI, etc)
- Il tipo di problema (ad. es blocco account, problema applicativo, etc)
- Una descrizione breve del problema (max 160 caratteri)
- Una descrizione estesa dove l'utente può inserire ulteriori dettagli che possono essere utili ai gruppi di backend nella risoluzione dell'incident

Alla richiesta l'utente può anche allegare un documento (word, exlce, ppt, etc) mediante l'apposito pulsante (a)

Visualizzazione dettaglio incident

Dalla homepage cliccando sugli incident aperti si accede alla pagine di visualizzazione di dettaglio

The screenshot displays the INWIT Self-Service Portal interface. At the top, there is a navigation bar with the INWIT logo and several menu items: "I Mei Articoli", "Apri una Richiesta", "Segnala un Problema", "Documentazione", "Collegamento Rapido", and "Amministrazione". Below the navigation bar, a search bar is visible with the text "Cerca" and a magnifying glass icon. The main content area is divided into two sections. On the left, there is a message input field with the placeholder text "Inserisci qui il messaggio..." and an "Invia" button. On the right, there is a "Richiesta inviata" section with a table of details. The table contains the following information:

Richiesta inviata	
Numero	INCI14645006
Stato	Nuovo
Priorità	3 - Moderato
Creato	Sg fa
Descrizione	test
Opzioni	
Richieste per Gaetano Garante	
Indirizzo Email gaetano.garante@accenture.com	
Telefono 10101010	
Ubicazione Roma	
Applicazione HR Gestione Parti Correlate	
Tipo di problema Altra segnalazione	
Descrizione breve test	
Descrizione test	

The incident details section also includes a "Richiesta inviata" section with a table of details. The table contains the following information:

Richiesta inviata	
Numero	INCI14645006
Stato	Nuovo
Priorità	3 - Moderato
Creato	Sg fa
Descrizione	test
Opzioni	
Richieste per Gaetano Garante	
Indirizzo Email gaetano.garante@accenture.com	
Telefono 10101010	
Ubicazione Roma	
Applicazione HR Gestione Parti Correlate	
Tipo di problema Altra segnalazione	
Descrizione breve test	
Descrizione test	

Dalla vista di dettaglio del singolo incident l'utente potrà:

- Chiudere l'incident se è stato aperto per errore
- Consultare lo stato di lavorazione, visualizzare i dettagli, eventuali note di lavorazione
- Inserire dei messaggi utili alla risoluzione (i messaggi diverranno parti dei dati di storico dell'incident e saranno visibili direttamente all'operatore di backend che sta lavorando la segnalazione)
- Allegare dei documenti alla richiesta