



Manuale Portale - Utenti

Sommario

1. Introduzione.....	4
2. Homepage	5
3. Risorse utili.....	7
3.1 Knowledge	7
3.2 Aggiornamenti.....	8
3.3 FAQ	9
4. Inserisci una richiesta	10
4.1. Catalogo delle Richieste	11
4.2 Form di sottomissione.....	12
4.2.1 Fase di compilazione	14
4.2.2 Fase di sottomissione	15
4.2.3 Riepilogo della sottomissione	16
5. Segnala un problema.....	19
5.1. Catalogo delle richieste	20
5.2. Form di sottomissione	21
5.2.1 Fase di compilazione	23
5.2.2 Fase di sottomissione	24
5.2.3 Riepilogo della sottomissione	25
6. Visualizza le richieste inserite	27
6.1 Azione necessarie	29
6.2 I miei ticket.....	30

Introduzione

Il presente documento si pone come obiettivo quello di illustrare le modalità di accesso e le fasi di sottomissione delle richieste all'interno del Portale Self-Service dedicato.

Il portale, sviluppato per ottimizzare e semplificare le interazioni con il team di supporto, rappresenta il punto di contatto unico per l'invio, il tracciamento e la gestione di tutte le segnalazioni. Grazie a un'interfaccia intuitiva e centralizzata, la piattaforma consente di automatizzare i flussi di lavoro e di garantire una piena visibilità end-to-end sullo stato di avanzamento di ogni pratica.

Per soddisfare le specifiche esigenze operative e garantire una presa in carico rapida ed efficace, all'interno del portale è stata introdotta una strutturazione guidata per l'inserimento delle richieste.

Nello specifico, ogni sottomissione viene catalogata in base alla natura dell'esigenza in una delle seguenti tipologie:

- **Richieste:** per la richiesta di nuovi servizi, informazioni, accessi o abilitazioni.
- **Incident:** per la segnalazione di malfunzionamenti, disservizi o blocchi tecnici.

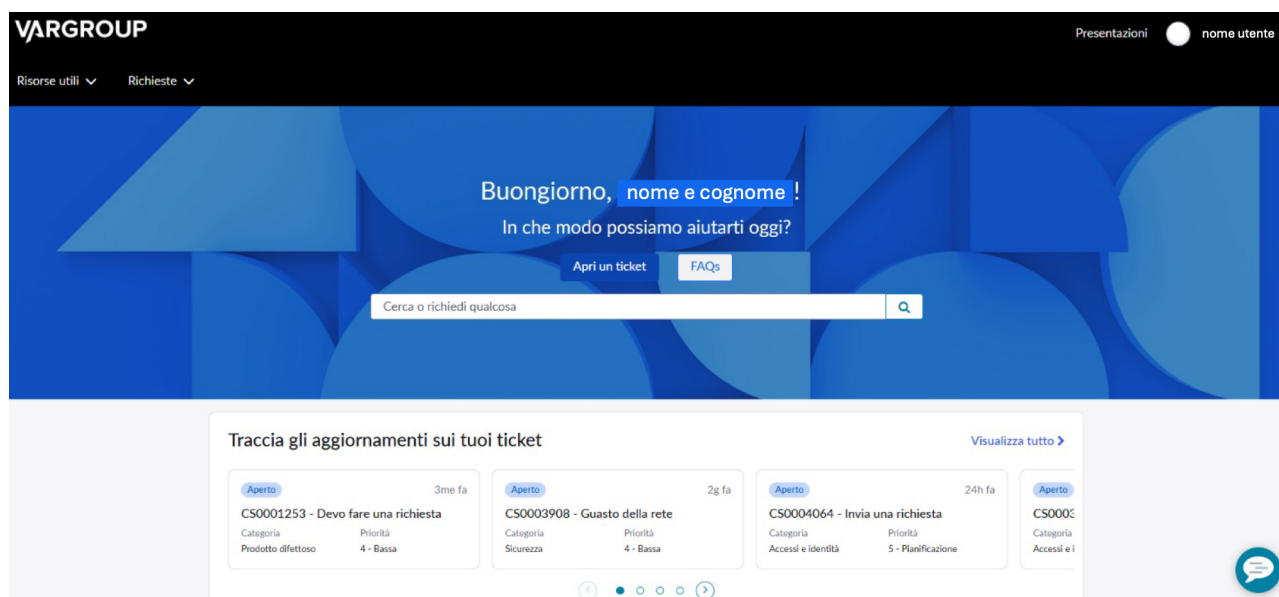
Questa classificazione standardizzata permette di:

- **Indirizzare automaticamente la richiesta** (*routing*) verso il team specialistico di competenza, riducendo i tempi di attesa;
- **Applicare livelli di servizio dedicati** (*SLA*) in base all'urgenza e alla tipologia del ticket;
- **Monitorare con trasparenza** l'intero ciclo di vita della pratica fino alla sua risoluzione.

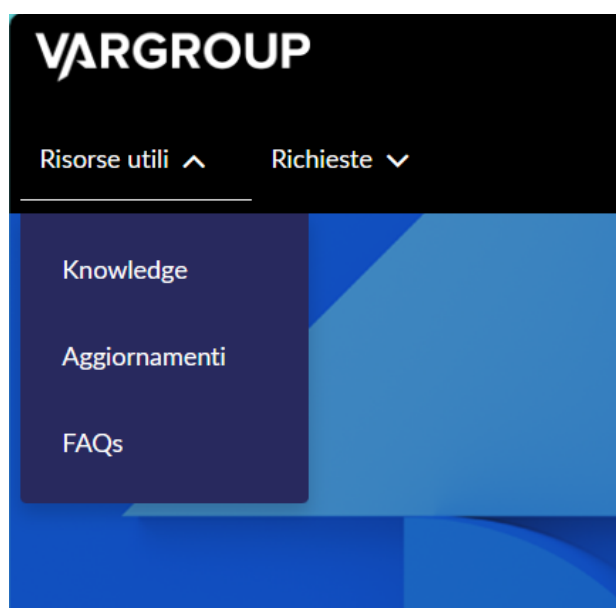
1. Homepage

L'Home Page rappresenta il punto d'accesso centrale del portale, ideato per permettere all'utente di cercare informazioni in autonomia, sottomettere nuove segnalazioni e monitorare in tempo reale lo stato d'avanzamento delle proprie pratiche.

Per accedere all'Homepage è necessario autenticarsi sul Business Portal al seguente link:
https://7circleprod.service-now.com/business_portal



Nella barra di navigazione in alto trova spazio il menu a tendina **Risorse utili**, pensato per accedere rapidamente al materiale informativo e di supporto.



Selezionando questa voce si apre un sottomenu contenente tre opzioni:

- **Knowledge:** raccoglie la base di conoscenza completa con manuali, guide operative e documentazione tecnica per la consultazione autonoma.
- **Aggiornamenti:** mostra le ultime novità, le comunicazioni di servizio e gli aggiornamenti del sistema o della piattaforma.
- **FAQs:** indirizza alla sezione delle domande frequenti per consultare risposte immediate ai dubbi più comuni.

A fianco di Risorse utili, la barra di navigazione ospita il menu a tendina **Richieste**, dedicato alla gestione operativa dei ticket e delle sottomissioni.

Cliccando su questa voce si espandono due opzioni principali:

- **Inserisci una richiesta:** reindirizza al catalogo dei servizi (*Service Catalog*) o ai form dedicati per l'apertura di un nuovo ticket di assistenza o per la sottomissione di una nuova richiesta.
- **Visualizza le richieste inserite:** conduce alla vista d'insieme contenente l'elenco completo, lo storico e lo stato d'avanzamento di tutte le pratiche precedentemente aperte dall'utente.

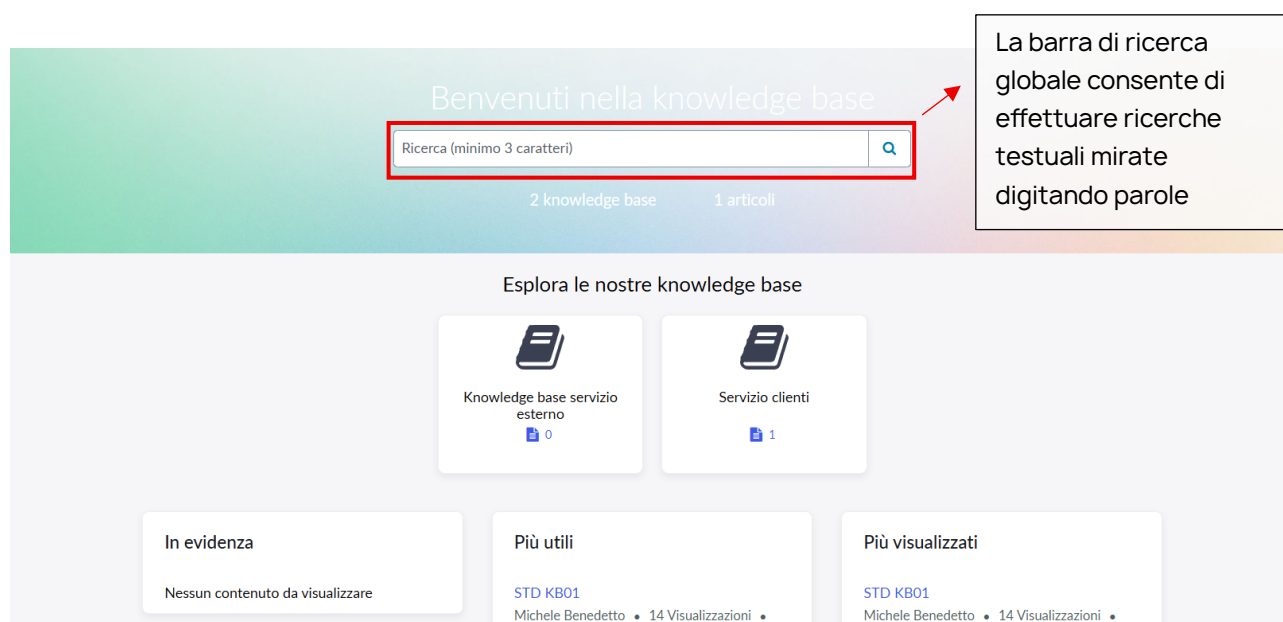


2. Risorse utili

Come già anticipato nel capitolo 2, il menu a tendina “Risorse utili”, accessibile dalla barra di navigazione superiore, raccoglie materiale informativo, documentazione di supporto e comunicazione per l'utente.

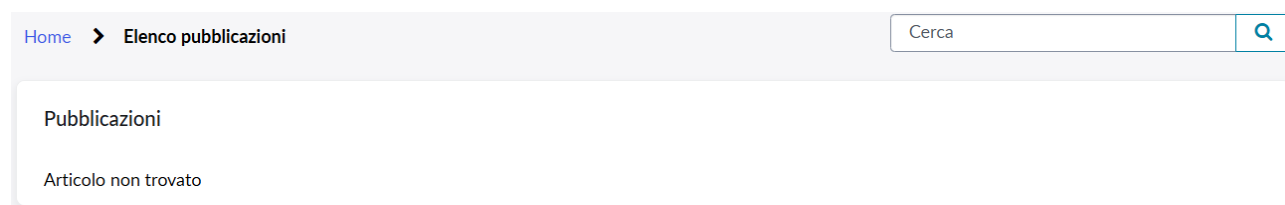
3.1 Knowledge

Area dedicata alla base di conoscenza (*Knowledge Base*) aziendale, contenente articoli tecnici, guide operative e procedure per la risoluzione autonoma delle problematiche più comuni.



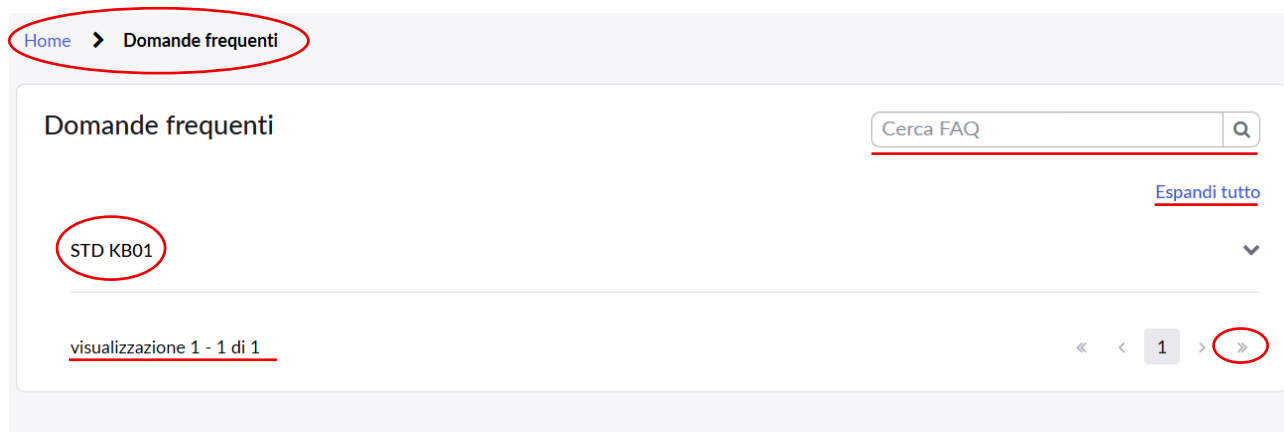
3.2 Aggiornamenti

La sezione Aggiornamenti (accessibile dal menu *Risorse utili > Aggiornamenti*) mostra la cronologia delle comunicazioni ufficiali, delle novità di piattaforma e delle notizie relative ai servizi IT.



3.3 FAQ

La sezione “**domande frequenti**” (accessibile dal menu “*Risorse utili*” > “*FAQs*”) raccoglie i quesiti più comuni inviati dagli utenti, fornendo risposte immediate ed evitando l'apertura diretta di un ticket di supporto.



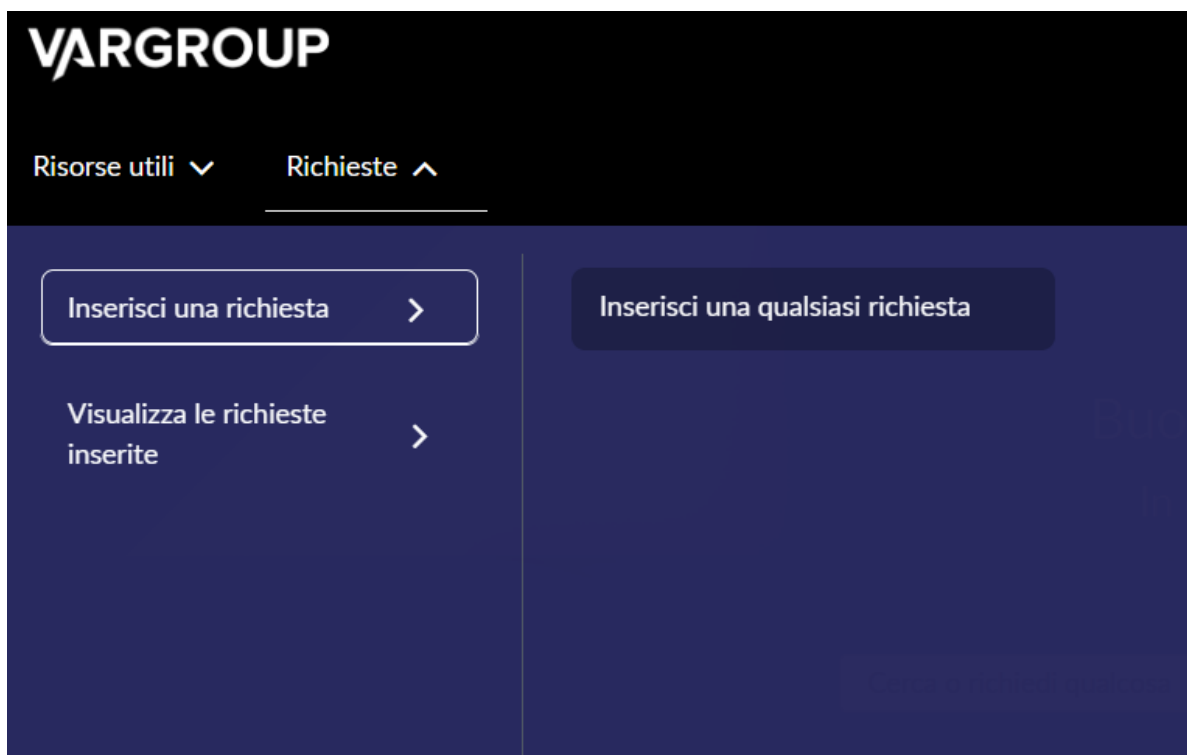
- **Percorso di navigazione:** Traccia la posizione corrente (*Home > Domande frequenti*) per facilitare il ritorno alla schermata principale.
- **Barra di ricerca:** Posizionata in alto a destra, permette di filtrare velocemente le domande e le risposte inserendo parole chiave specifiche.
- **Comando "Espandi tutto":** Pulsante rapido situato al di sopra dell'elenco per aprire o chiudere contemporaneamente tutti i riquadri delle domande.
- **Elenco domande:** Mostra la lista dei titoli dei quesiti disponibili (es. *STD KB01*). Cliccando sulla freccetta verso il basso posta a destra di ciascuna voce, il riquadro si espande per mostrare la relativa risposta nel dettaglio.
- **Paginazione e conteggio:** In basso a sinistra viene riportato il numero di elementi mostrati a schermo (*visualizzazione 1 - 1 di 1*), mentre sulla destra sono presenti i controlli per scorrere tra le varie pagine dell'elenco.

3. Inserisci una richiesta

Selezionando la voce “**inserisci una richiesta**” dal menu a tendina “*Richieste*”, il sistema espande un sottomenu laterale di secondo livello.

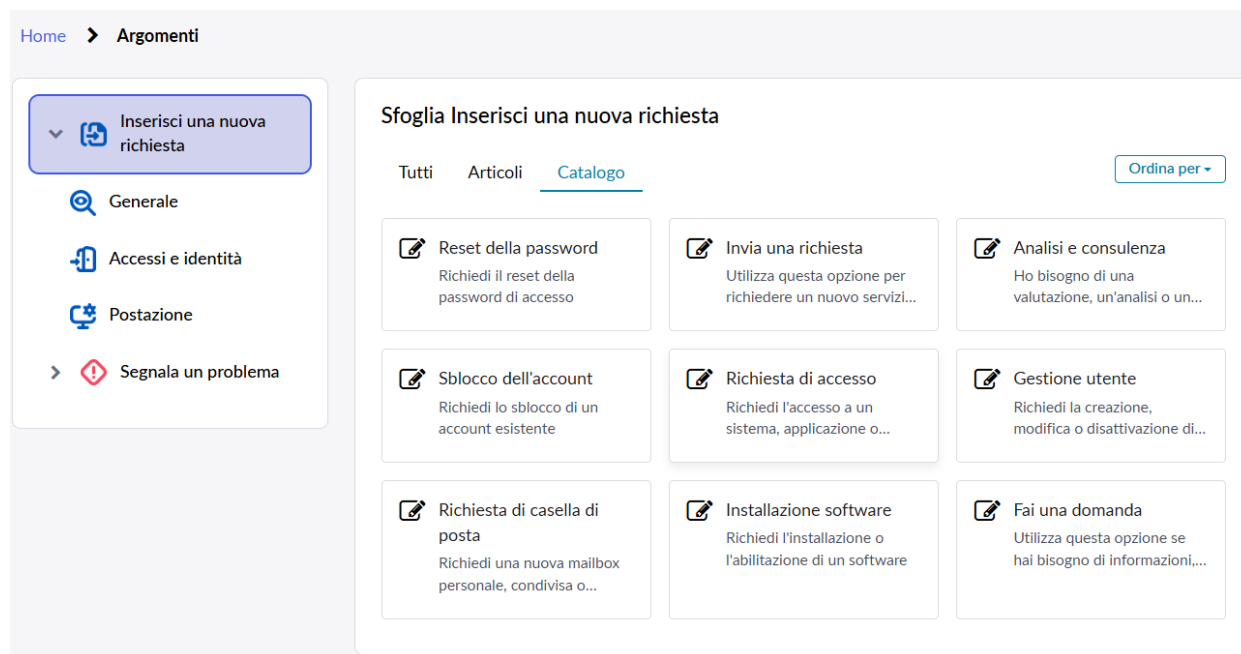
In questa vista compare l'opzione:

- **Inserisci una qualsiasi richiesta:** cliccando su questo pulsante l'utente viene reindirizzato direttamente al form di sottomissione generico (o al catalogo completo), dove potrà scegliere la tipologia di ticket specifica e inserire i dettagli necessari per l'apertura della pratica.



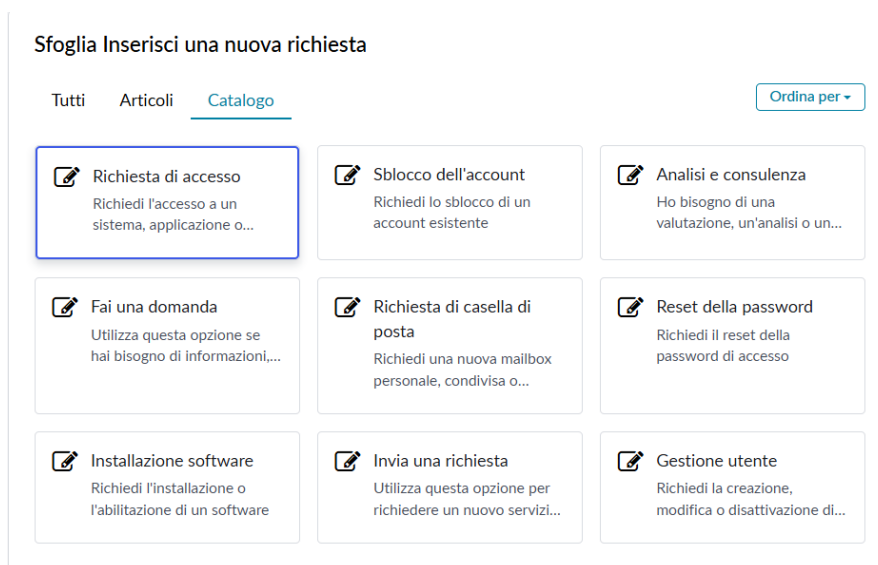
4.1. Catalogo delle Richieste

La schermata mostra la vista principale del catalogo di servizi, dove l'utente può individuare e selezionare il form specifico per le proprie esigenze.



La griglia delle schede centrale presenta i form di sottomissione disponibili sotto forma di riquadri selezionabili. Ciascuna scheda mostra il titolo della richiesta e una breve descrizione.

Per inoltrare una nuova richiesta all'interno del portale, l'utente deve fare clic direttamente sul riquadro (*card*) desiderato. Il sistema reindirizzerà automaticamente l'utente al modulo di compilazione specifico.



4.2 Form di sottomissione

Dopo aver selezionato la tipologia di richiesta desiderata, apparirà il form di dettaglio per la compilazione e la sottomissione della richiesta.

Home > Servizio clienti > Accessi e identità > Richiesta di accesso

Cerca

Richiesta di accesso

Richiedi l'accesso a un sistema, applicazione o servizio

* Campi obbligatori

Richiedente

marco

* La richiesta è per

☒ Me

☐ Un'altra persona

* Servizi di riferimento

* Descrizione

Persone da informare

Aggiungi allegati

Scegliere un file o trascinarlo qui.
Copiare e incollare qui i file degli appunti.

Invia

Informazioni obbligatorie

[Servizi di riferimento](#) [Descrizione](#)

In alto a sinistra viene mostrata la gerarchia di navigazione (*Home > Servizio clienti > Accessi e identità > Richiesta di accesso*) per consentire all'utente di orientarsi o tornare facilmente alle sezioni precedenti.

I campi contrassegnati da un asterisco rosso (*) sono obbligatori per poter inoltrare la richiesta.

La sezione di compilazione prevede i seguenti campi:

- **Richiedente** → Campo precompilato in automatico con il nome dell'utente autenticato
- **La richiesta è per** → Selezione tramite radio button per specificare se la richiesta è destinata a sé stessi (Me) oppure a un collega (Un'altra persona).
- **Servizi di riferimento** → Menu a tendina per selezionare il sistema, l'applicazione o l'ambito specifico su cui si richiede l'accesso.
- **Descrizione** → Campo di testo per fornire dettagli aggiuntivi o giustificazioni relative all'abilitazione richiesta.

-
- **Persone da informare** → Campo opzionale per inserire indirizzi email o colleghi in copia (Watch List), così che ricevano aggiornamenti sullo stato di lavorazione del ticket.
 - **Aggiungi allegati** → Area di *drag & drop* per caricare documenti di supporto, screenshot o moduli di autorizzazione tramite caricamento diretto o trascinamento file.

4.2.1 Fase di compilazione

Richiesta di accesso

Richiedi l'accesso a un sistema, applicazione o servizio

Richiedente

 marco rossi 

*La richiesta è per

- ☒ Me
☐ Un'altra persona

*Servizi di riferimento

*Descrizione

test

Persone da informare 

 Marco

Aggiungi allegati


[Scegliere un file](#) o trascinarlo qui.
Copiare e incollare qui i file degli appunti.

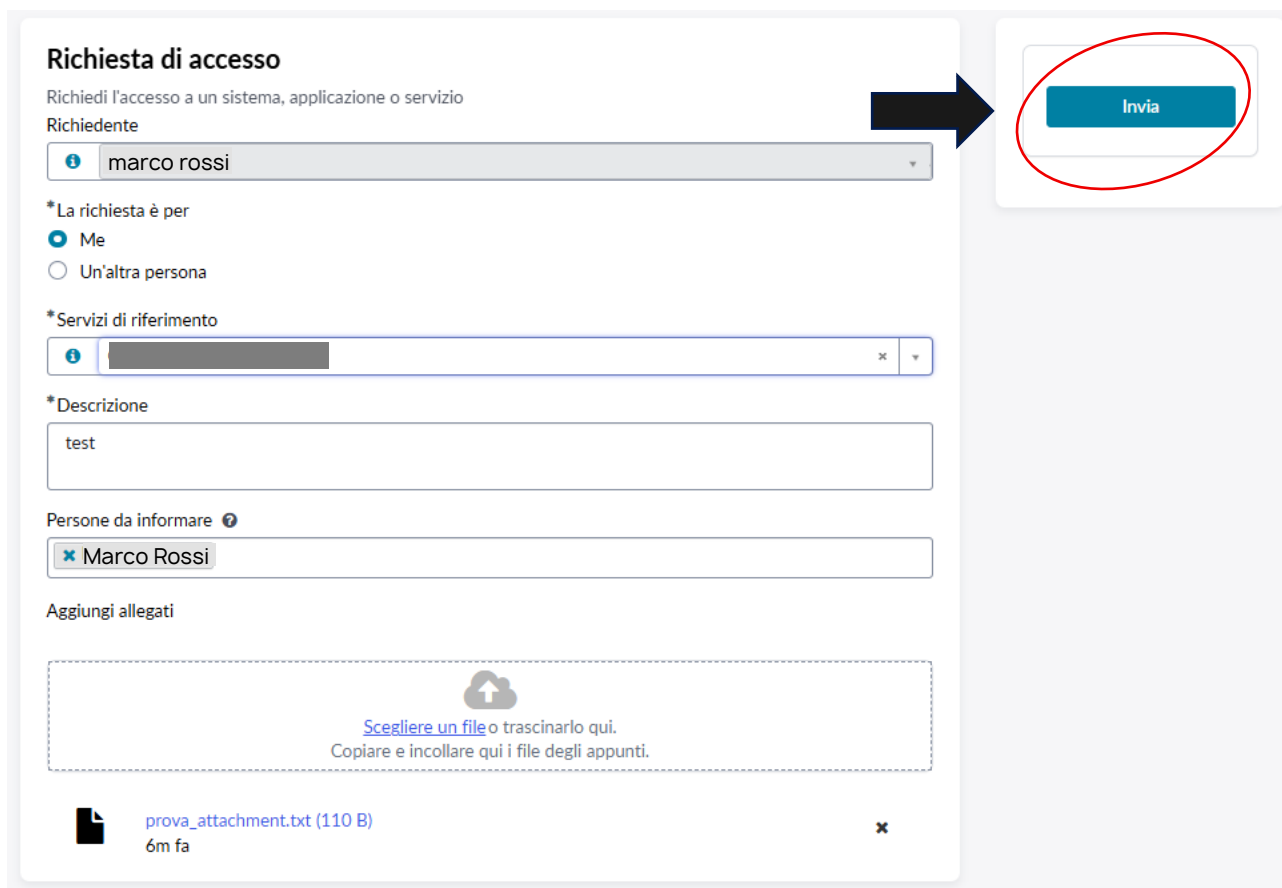


prova_attachment.txt (110 B)
2m fa



4.2.2 Fase di sottomissione

Successivamente alla compilazione dei campi, cliccare sul bottone “Invia” situato a destra del form per procedere con la sottomissione:



Richiesta di accesso
Richiedi l'accesso a un sistema, applicazione o servizio

Richiedente
marco rossi

*La richiesta è per
☒ Me
☐ Un'altra persona

*Servizi di riferimento
[redacted]

*Descrizione
test

Persone da informare ⓘ
✕ Marco Rossi

Aggiungi allegati


[Scegliere un file](#) o trascinarlo qui.
Copiare e incollare qui i file degli appunti.

 prova_attachment.txt (110 B)
6m fa

Invia

4.2.3 Riepilogo della sottomissione

In seguito alla sottomissione, è possibile visualizzare un riepilogo di quanto inserito nella richiesta appena inviata:

Home > Ticket standard

Numero
CS0004471

Aggiornato
adesso

Stato
Nuovo

test

Azioni ▼

Priorità
4 - Bassa

Account
Marco Rossi

Contatto
marco rossi

Attività

Allegati

Utilizza questo spazio per comunicare con il team di supporto durante la gestione del ticket.

Paragrafo

Invia

Numero della richiesta

Numero
CS0004471

test

Azioni ▼

Priorità
4 - Bassa

Account
Marco Rossi

Contatto
marco rossi

L'Account indica la società di appartenenza

La Priorità indica l'urgenza di presa in carico e la gravità dell'impatto del ticket sull'operatività del cliente

Il seguente riquadro rappresenta l'area di **interazione diretta con il team di supporto** per la gestione del ticket già aperto.

Attività

Allegati

Utilizza questo spazio per comunicare con il team di supporto durante la gestione del ticket.

↶ ↷

Paragrafo

▼

A ▼

✎ ▼

B I U

≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡

≡ ≡

🔗 🔗

📧 ▼

📷

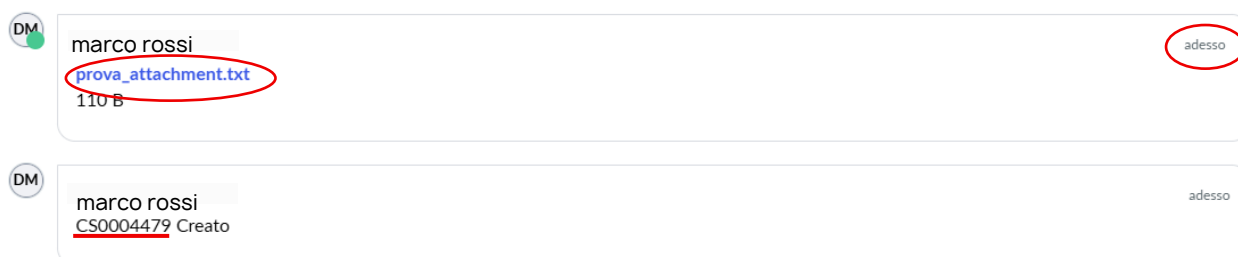
{ }

Invia

Componenti e funzionalità:

- **Scheda Attività:** È la vista corrente attiva che consente di scambiare messaggi, aggiornamenti e chiarimenti sullo stato della lavorazione.
- **Scheda Allegati:** Scheda adiacente che permette di consultare i file caricati o aggiungerne di nuovi relativi alla pratica.
- **Editor di Testo Formattato (Rich Text Editor):** Mette a disposizione una barra degli strumenti per formattare la risposta prima dell'invio:
 - **Stili e formattazione basica:** Grassetto, corsivo, sottolineato, colore del testo ed evidenziatore.
 - **Allineamento e elenchi:** Giustificazione del testo, elenchi puntati o numerati.
 - **Elementi multimediali:** Inserimento di collegamenti ipertestuali (link), tabelle, immagini e frammenti di codice.
- **Pulsante "Invia":** Conferma il messaggio e lo invia direttamente agli operatori di supporto, registrandolo nella cronologia ufficiale del ticket.

Questa sezione mostra il registro cronologico di tutte le interazioni, le modifiche di stato e i documenti scambiati all'interno del ticket.



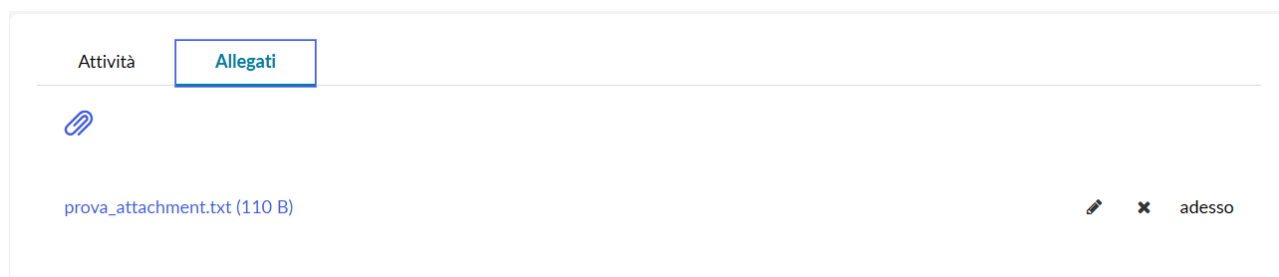
DM marco rossi adesso
prova_attachment.txt
110 B

DM marco rossi adesso
CS0004479 Creato

Dettaglio delle Voci:

- **Inizio/Autore:** l'iniziale e il nome dell'utente che ha eseguito l'azione insieme all'indicazione temporale (es. *adesso*).
- **Gestione Allegati:** registra l'inserimento di eventuali documenti caricati, mostrando il nome del file ipertestuale e la dimensione (es. *prova_attachment.txt - 110 B*).
Facendo clic sul nome del file è possibile scaricarlo direttamente.
- **Notifiche di Sistema e Messaggi:** traccia automaticamente gli eventi di sistema o i messaggi inviati, come la conferma dell'avvenuta apertura del ticket (es. *CS0004479 Creato*).

Di seguito, la visualizzazione degli allegati inseriti in fase di sottomissione

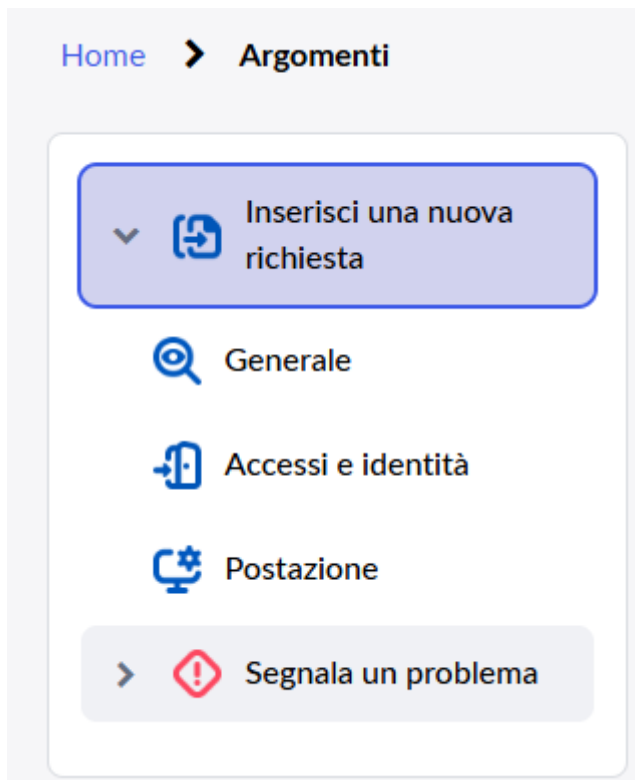


Attività **Allegati**

 [prova_attachment.txt \(110 B\)](#)   adesso

4. Segnala un problema

A differenza dell'inserimento di una nuova richiesta (paragrafo 3.1), la sezione **“segnala un problema”** è dedicata all'apertura di un *Incident*, ovvero alla segnalazione di un disservizio, di un errore bloccante o di un malfunzionamento tecnico su sistemi e strumenti già in uso.



5.1. Catalogo delle richieste

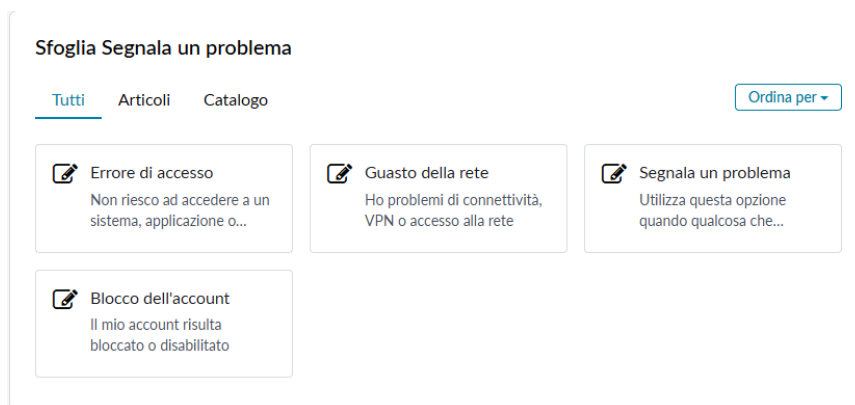
Selezionando la macro-voce **Segnala un problema**, il menu si espande per mostrare le sottocategorie tematiche:

- **Generale:** segnalazioni generiche non riconducibili a una categoria specifica.
- **Accessi e identità:** problemi relativi a credenziali, credenziali bloccate o permessi mancanti.
- **Rete e connettività:** disservizi legati a VPN, collegamenti alla rete aziendale o connessione internet.



La griglia delle schede centrale presenta i form di sottomissione disponibili sotto forma di riquadri selezionabili. Ciascuna scheda mostra il titolo della richiesta e una breve descrizione.

Per inoltrare una nuova richiesta all'interno del portale, l'utente deve fare clic direttamente sul riquadro (*card*) desiderato. Il sistema reindirizzerà automaticamente l'utente al modulo di compilazione specifico.



5.2. Form di sottomissione

Dopo aver selezionato la tipologia di richiesta desiderata, apparirà il form di dettaglio per la compilazione e la sottomissione della richiesta.

Errore di accesso
Non riesco ad accedere a un sistema, applicazione o servizio

* Campi obbligatori

Richiedente
marco

* La richiesta è per
☒ Me
☐ Un'altra persona

* Servizi di riferimento

* Descrizione

Chi è coinvolto?
☒ Solo io
☐ Il mio team / Più utenti
☐ Tutta l'azienda / Servizio diffuso
☐ Non sono sicuro

Quanto è bloccante?
☒ Non riesco a lavorare
☐ Lavoro con difficoltà
☐ Problema minore

Persone da informare ⓘ

Invia

Informazioni obbligatorie
[Servizi di riferimento](#) [Descrizione](#)

In alto a sinistra viene mostrata la gerarchia di navigazione (*Home > Servizio clienti > Accessi e identità > Richiesta di accesso*) per consentire all'utente di orientarsi o tornare facilmente alle sezioni precedenti.

I campi contrassegnati da un asterisco rosso (*) sono obbligatori per poter inoltrare la richiesta.

La sezione di compilazione prevede i seguenti campi:

- **Richiedente** → campo precompilato in automatico con il nome dell'utente autenticato
- **La richiesta è per** → selezione tramite radio button per specificare se la richiesta è destinata a sé stessi (me) oppure a un collega (un'altra persona).
- **Servizi di riferimento** → menu a tendina per selezionare il sistema, l'applicazione o l'ambito specifico su cui si richiede l'accesso.

-
- **Descrizione:** campo di testo per fornire dettagli aggiuntivi o giustificazioni relative all'abilitazione richiesta.
 - **Chi è coinvolto?:** campo per valutare la portata/impatto del disservizio (*Solo io, Il mio team / Più utenti, Tutta l'azienda / Servizio diffuso, Non sono sicuro*).
 - **Quanto è bloccante?:** campo per definire l'urgenza operativa della segnalazione:
 - **Non riesco a lavorare:** Blocco totale dell'attività lavorativa.
 - **Lavoro con difficoltà:** Il disservizio rallenta l'operatività ma permette di proseguire con limitazioni.
 - **Problema minore:** Anomalia trascurabile che non impedisce lo svolgimento delle attività principali.
 - **Persone da informare:** Campo facoltativo per inserire colleghi in copia così che ricevano aggiornamenti sullo stato di lavorazione del ticket.

5.2.1 Fase di compilazione

Errore di accesso

Non riesco ad accedere a un sistema, applicazione o servizio

Richiedente

 marco

*La richiesta è per

- ☒ Me
☐ Un'altra persona

*Servizi di riferimento

*Descrizione

Durante il tentativo di accesso al sistema inserendo le credenziali aziendali, viene visualizzato un messaggio di errore generico e la pagina non risponde. Si richiede supporto per la verifica delle abilitazioni dell'utenza.

Chi è coinvolto?

- ☒ Solo io
☐ Il mio team / Più utenti
☐ Tutta l'azienda / Servizio diffuso
☐ Non sono sicuro

Quanto è bloccante?

- ☒ Non riesco a lavorare
☐ Lavoro con difficoltà
☐ Problema minore

Persone da informare 

 Marco

Aggiungi allegati


[Scegliere un file](#) o trascinarlo qui.
Copiare e incollare qui i file degli appunti.



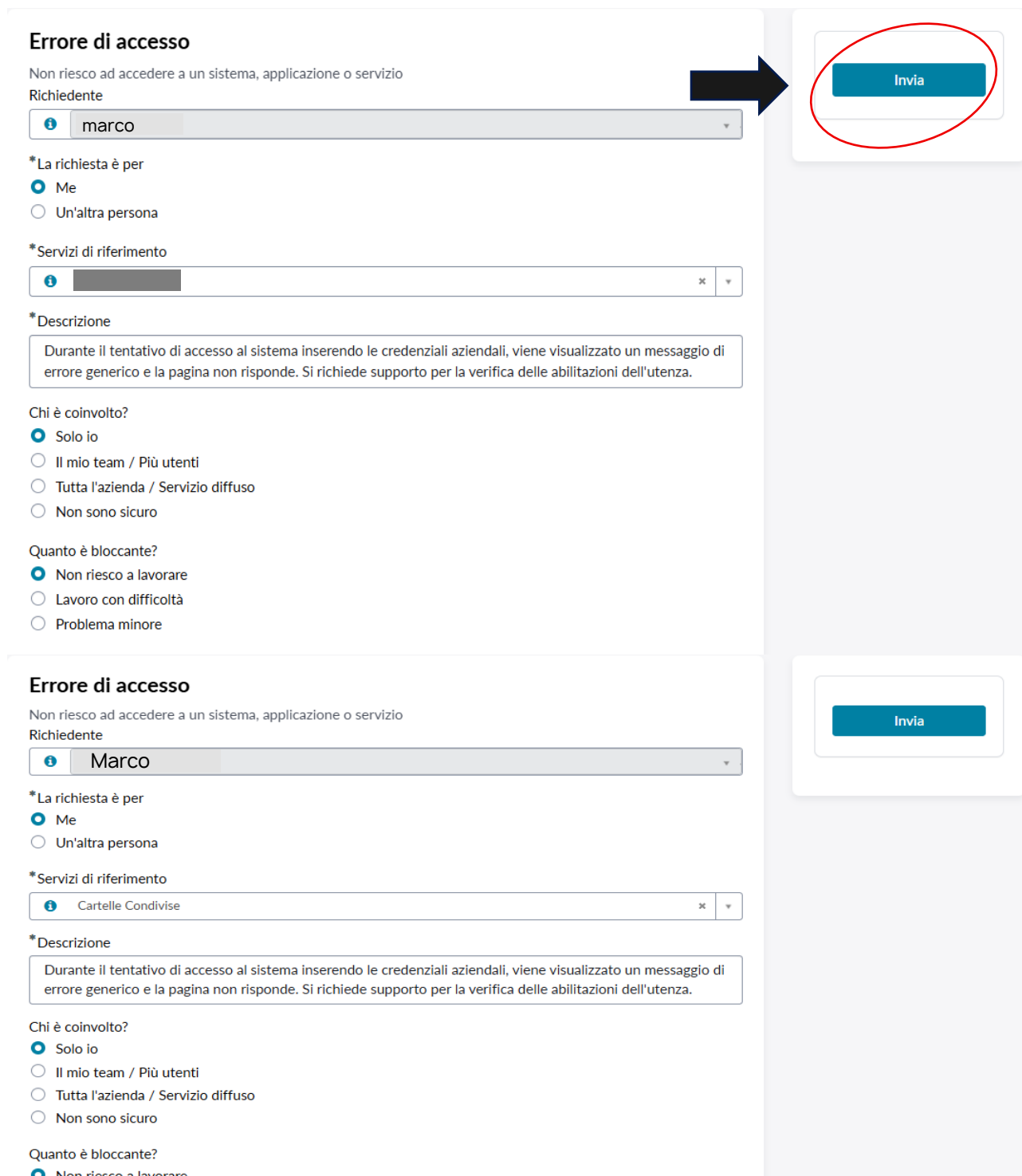
prova_attachment.txt (110 B)
2m fa



Invia

5.2.2 Fase di sottomissione

Successivamente alla compilazione dei campi, cliccare sul bottone “**invia**” situato a destra del form per procedere con la sottomissione:



Errore di accesso
Non riesco ad accedere a un sistema, applicazione o servizio

Richiedente

*La richiesta è per
☒ Me
☐ Un'altra persona

*Servizi di riferimento

*Descrizione
Durante il tentativo di accesso al sistema inserendo le credenziali aziendali, viene visualizzato un messaggio di errore generico e la pagina non risponde. Si richiede supporto per la verifica delle abilitazioni dell'utenza.

Chi è coinvolto?
☒ Solo io
☐ Il mio team / Più utenti
☐ Tutta l'azienda / Servizio diffuso
☐ Non sono sicuro

Quanto è bloccante?
☒ Non riesco a lavorare
☐ Lavoro con difficoltà
☐ Problema minore

Errore di accesso
Non riesco ad accedere a un sistema, applicazione o servizio

Richiedente

*La richiesta è per
☒ Me
☐ Un'altra persona

*Servizi di riferimento

*Descrizione
Durante il tentativo di accesso al sistema inserendo le credenziali aziendali, viene visualizzato un messaggio di errore generico e la pagina non risponde. Si richiede supporto per la verifica delle abilitazioni dell'utenza.

Chi è coinvolto?
☒ Solo io
☐ Il mio team / Più utenti
☐ Tutta l'azienda / Servizio diffuso
☐ Non sono sicuro

Quanto è bloccante?
☒ Non riesco a lavorare

5.2.3 Riepilogo della sottomissione

In seguito alla sottomissione, è possibile visualizzare un riepilogo di quanto inserito nella richiesta appena inviata:

Home > Ticket standard

Numero
CS0004487

Aggiornato
1m fa

Stato
Nuovo

Azioni ▼

Durante il tentativo di accesso al sistema inserendo le credenziali aziendali, viene visualizzato un messaggio di errore generico e la pagina non risponde. Si r

Priorità
3 - Moderata

Account
Marco Rossi

Contatto
marco rossi

Attività

Allegati

Utilizza questo spazio per comunicare con il team di supporto durante la gestione del ticket.

Paragrafo

B I U

Invia

Numero della
richiesta
sottomessa

Numero
CS0004487

Aggiornato
adesso

Stato
Nuovo

Azioni ▼

Durante il tentativo di accesso al sistema inserendo le credenziali aziendali, viene visualizzato un messaggio di errore generico e la pagina non risponde. Si r

Priorità
3 - Moderata

Account
Marco Rossi

Contatto
marco rossi

La **Priorità** indica l'urgenza di presa in carico e la gravità dell'impatto del ticket sull'operatività del cliente

L'**Account** indica la società di appartenenza

Il seguente riquadro rappresenta l'area di **interazione diretta con il team di supporto** per la gestione del ticket già aperto.

Attività

Allegati

Utilizza questo spazio per comunicare con il team di supporto durante la gestione del ticket.

↶

↷

Paragrafo

▼

A

▼



▼

B

I

U























▼





Invia

marco rossi

[prova_attachment.txt](#)

110 B

16m fa

marco rossi

CS0004487 Creato

adesso

Di seguito, la visualizzazione degli allegati inseriti in fase di sottomissione

Attività

Allegati


prova_attachment.txt (110 B)   adesso

6. Visualizza le richieste inserite

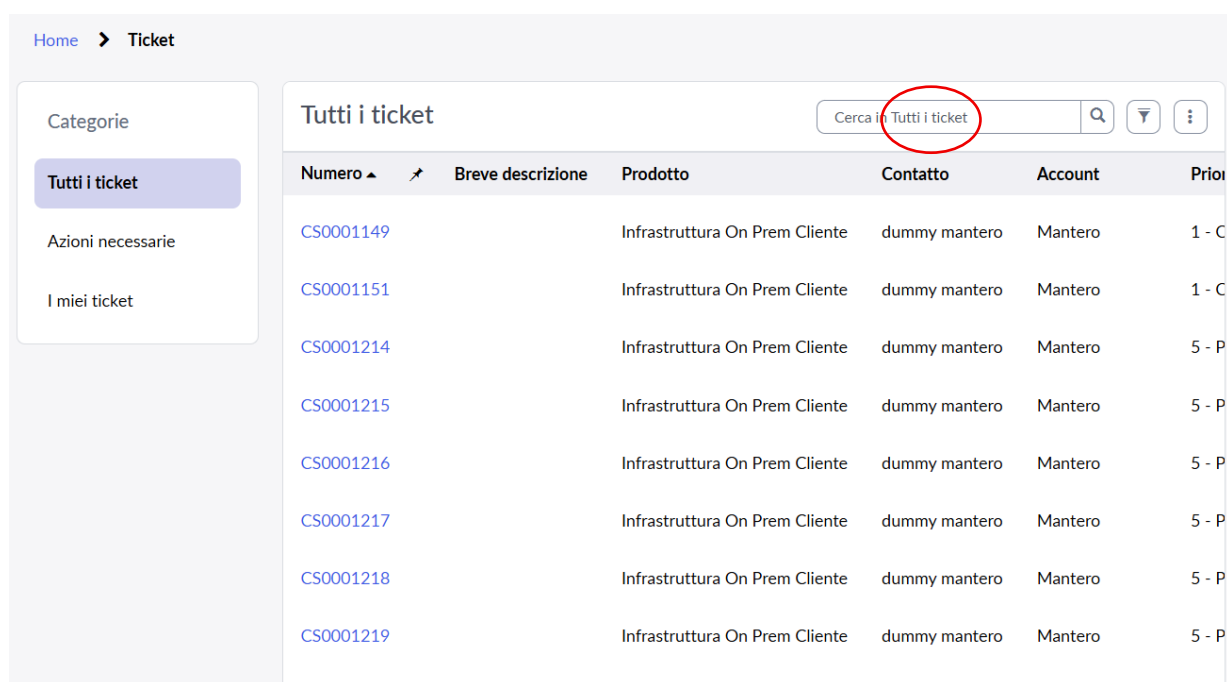
Il menu a tendina **Richieste**, situato nella barra di navigazione superiore, consente di gestire sia la creazione di nuovi ticket sia il monitoraggio di quelli già inoltrati.

La voce **Visualizza le richieste inserite** (all'interno del menu *Richieste*) consente di accedere all'area personale dedicata al tracciamento e al monitoraggio di tutte le pratiche aperte nel portale.



Espandendo la sezione “Visualizza i ticket” è possibile monitorare tutti i ticket che sono stati creati dall’utente autenticato. Di seguito la visualizzazione per la categoria

“Tutti i ticket”



Home > Ticket		Tutti i ticket				
Categorie		Cerca in: Tutti i ticket				
Tutti i ticket		Numero ▲	Breve descrizione	Prodotto	Contatto	Account
Azioni necessarie		CS0001149	Infrastruttura On Prem Cliente	dummy mantero	Mantero	1 - C
I miei ticket		CS0001151	Infrastruttura On Prem Cliente	dummy mantero	Mantero	1 - C
		CS0001214	Infrastruttura On Prem Cliente	dummy mantero	Mantero	5 - P
		CS0001215	Infrastruttura On Prem Cliente	dummy mantero	Mantero	5 - P
		CS0001216	Infrastruttura On Prem Cliente	dummy mantero	Mantero	5 - P
		CS0001217	Infrastruttura On Prem Cliente	dummy mantero	Mantero	5 - P
		CS0001218	Infrastruttura On Prem Cliente	dummy mantero	Mantero	5 - P
		CS0001219	Infrastruttura On Prem Cliente	dummy mantero	Mantero	5 - P
						

Permette di applicare
filtri avanzati sulle
colonne (es. per stato,
priorità o data).



Tutti i ticket					
Cerca in Tutti i ticket					
Contatto	Account	Priorità	Stato	Aggiornato	
Prem Cliente			1 - Critica	Chiuso	26/05/2026 17:18:19
Prem Cliente			1 - Critica	Nuovo	26/05/2026 17:26:29
Prem Cliente			5 - Pianificazione	Nuovo	16/06/2026 14:45:54
Prem Cliente			5 - Pianificazione	Nuovo	16/06/2026 14:47:32
Prem Cliente			5 - Pianificazione	Nuovo	16/06/2026 14:49:36
Prem Cliente			5 - Pianificazione	Nuovo	16/06/2026 14:50:56
Prem Cliente			5 - Pianificazione	Nuovo	16/06/2026 14:54:03
Prem Cliente			5 - Pianificazione	Nuovo	16/06/2026 14:55:49

Tabella delle Segnalazioni e Colonne

- **Numero:** Identificativo univoco del ticket (es. *CS0001149*). Facendo clic sul link in blu si accede direttamente al dettaglio della segnalazione e all'Activity Stream.
- **Breve descrizione:** Sintesi del problema o del servizio richiesto.
- **Prodotto:** Il sistema, l'infrastruttura o il servizio aziendale oggetto della segnalazione (es. *Infrastruttura On Prem Cliente*).
- **Contatto:** Il nome del referente/richiedente associato alla pratica.
- **Account:** L'organizzazione o l'azienda di appartenenza.
- **Priorità:** Livello di urgenza assegnato al ticket per la gestione degli SLA (es. *1 - Critica*, *5 - Pianificazione*).
- **Stato:** Fase di lavorazione in cui si trova la segnalazione (es. *Nuovo*, *In lavorazione*, *Chiuso*).
- **Aggiornato:** Data e ora dell'ultimo intervento o modifica registrata sulla scheda.

6.1 Azione necessarie

La vista Azioni necessarie (selezionabile dal menu “categorie” sulla sinistra) è la sezione operativa pensata per raggruppare i ticket per i quali è richiesto un intervento attivo da parte dell'utente prima che il team di supporto possa proseguire con la lavorazione.

Home > Ticket

Categorie

Tutti i ticket

Azioni necessarie

I miei ticket

Azioni necessarie

Cerca in Azioni necessarie 🔍 ⌵ ⋮

Numero ▲	Breve descrizione	Prodotto	Contatto	Account	Priorità
CS0001542					3 - Moderata

Visualizza 1 - 1 di 1

« < 1 > »

Azioni necessarie

Cerca in Azioni necessarie 🔍 ⌵ ⋮

dotto	Contatto	Account	Priorità	Stato	Aggiornato
			3 - Moderata	Risolto	15/07/2026 13:04:00

Visualizza 1 - 1 di 1

« < 1 > »

6.2 I miei ticket

La visualizzazione “i miei ticket” (selezionabile dal menu *Categorie* a sinistra) isola ed elenca unicamente le segnalazioni e le richieste di servizio inserite direttamente dall'utente o che lo vedono indicato come richiedente principale.

[Home](#) > [Ticket](#)

Categorie

Tutti i ticket

Azioni necessarie

I miei ticket

I miei ticket

Cerca in I miei ticket

Numero ▲	Breve descrizione	Prodotto	Contatto	Account	Prior
CS0001149		Infrastruttura On Prem Cliente	dummy mantero	Mantero	1 - C
CS0001151		Infrastruttura On Prem Cliente	dummy mantero	Mantero	1 - C
CS0001214		Infrastruttura On Prem Cliente	dummy mantero	Mantero	5 - P
CS0001215		Infrastruttura On Prem Cliente	dummy mantero	Mantero	5 - P
CS0001216		Infrastruttura On Prem Cliente	dummy mantero	Mantero	5 - P
CS0001217		Infrastruttura On Prem Cliente	dummy mantero	Mantero	5 - P
CS0001218		Infrastruttura On Prem Cliente	dummy mantero	Mantero	5 - P
CS0001219		Infrastruttura On Prem Cliente	dummy mantero	Mantero	5 - P