

Portal User Guide

Contents

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

Introduction

This document explains how to access the dedicated Self-Service Portal and how to submit requests through it.

The portal has been developed to optimise and simplify interactions with the support team and provides a single point of contact for submitting, tracking and managing all reports. Thanks to its intuitive, centralised interface, the platform automates workflows and provides full end-to-end visibility of the progress of each case.

To meet specific operational needs and ensure requests are handled quickly and effectively, the portal provides a guided structure for entering requests.

More specifically, each submission is classified according to the nature of the need as one of the following types:

- **Requests:** for new services, information, access or permissions.
- **Incidents:** for reporting faults, service disruptions or technical issues.

This standardised classification makes it possible to:

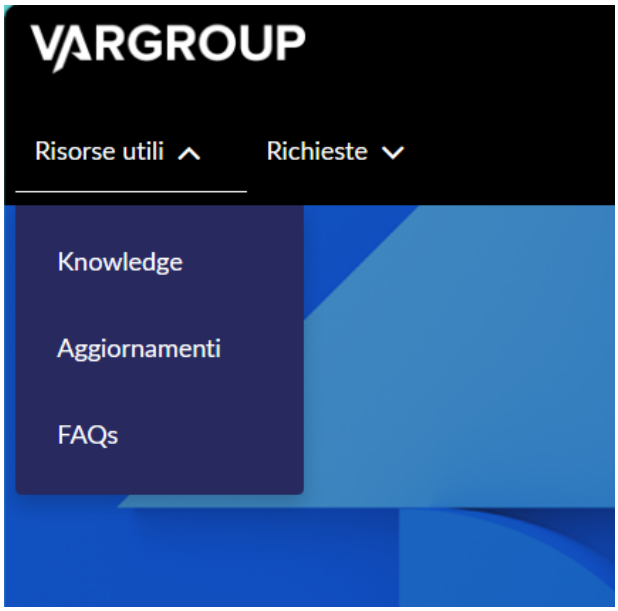
- **Automatically route the request** to the relevant specialist team, reducing waiting times;
- **Apply dedicated service levels** (*SLAs*) according to the urgency and ticket type;
- **Transparently monitor** the entire case lifecycle through to resolution.

1.1 1. Home page

The Home page is the portal's central access point. It enables users to search for information independently, submit new reports and monitor the progress of their cases in real time.

To access the Home page, sign in to the Business Portal using the following 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.

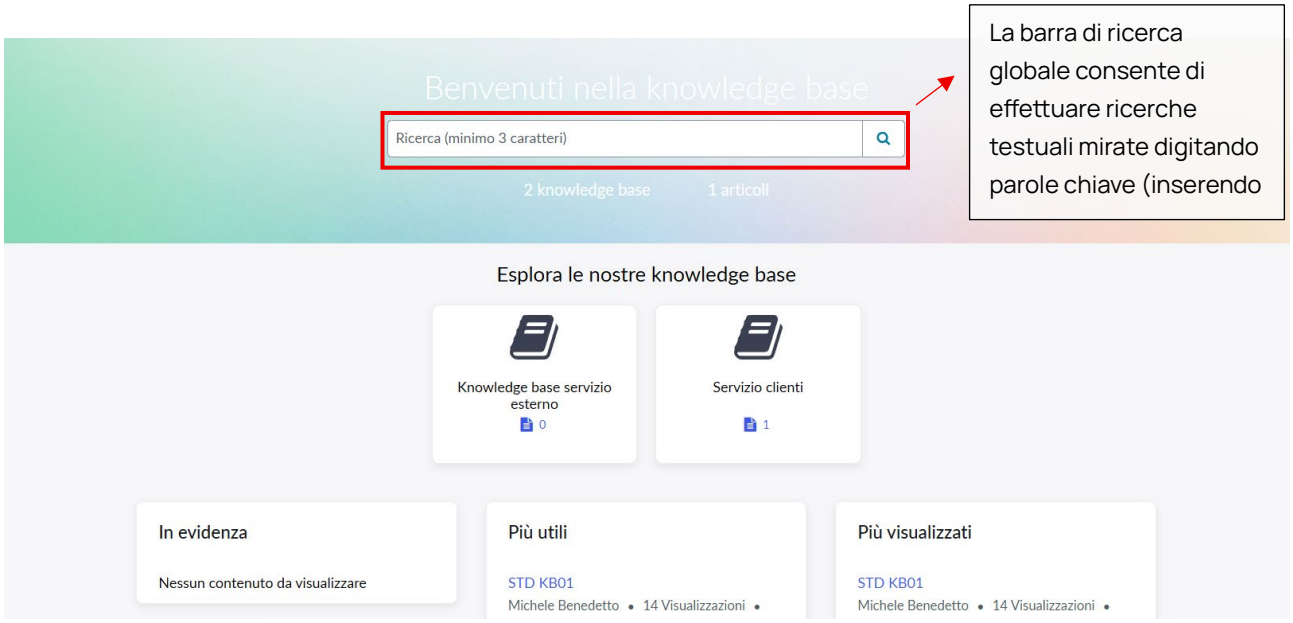


1.2 2. Useful resources

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.

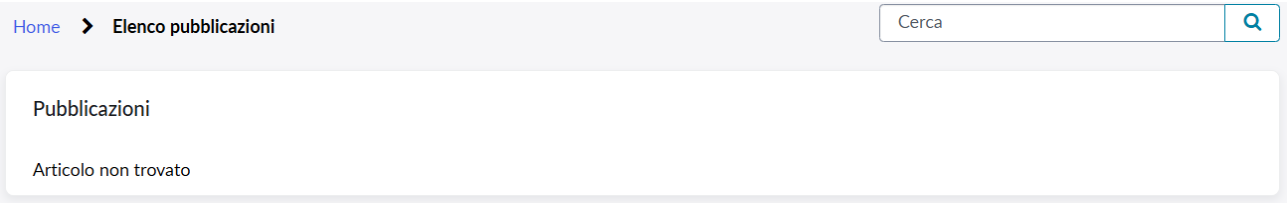
3.1 Knowledge

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



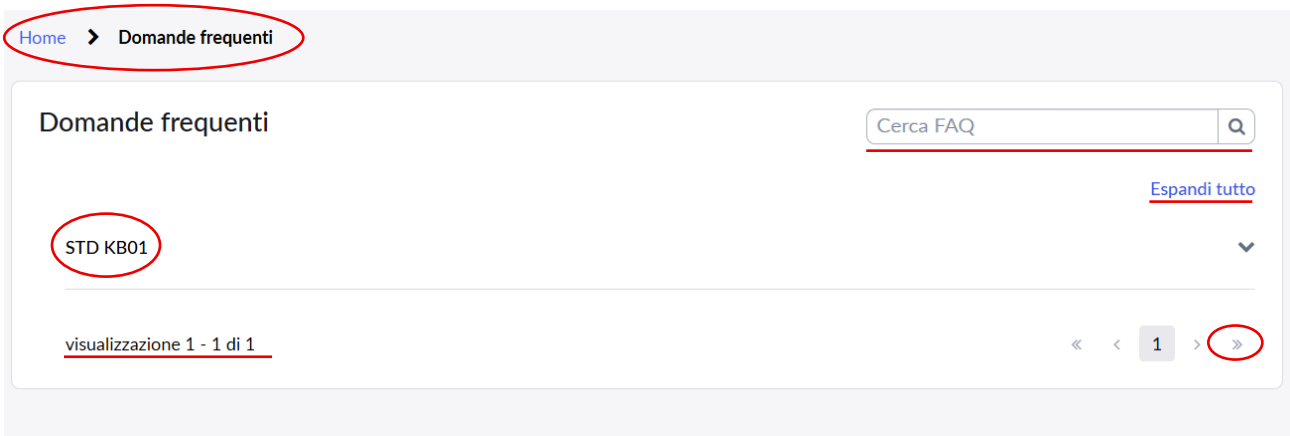
3.2 Aggiornamenti

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.



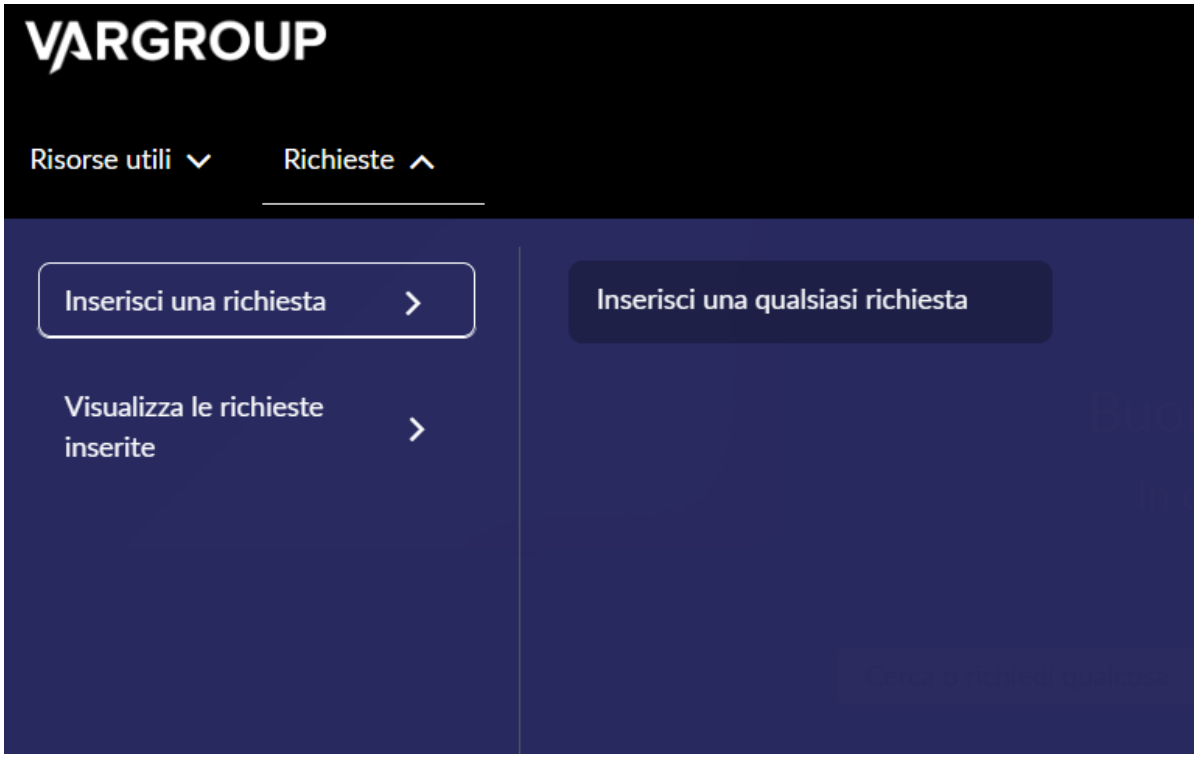
- **Percorso di navigazione:** Traccia la posizione corrente (*Home* > *Domande frequenti*) per facilitare il ritorno alla schermata principale.
- **Barra di ricerca:** Posizionata in alto a destra, permette di filtrare velocemente le domande e le risposte inserendo parole chiave specifiche.
- **Comando "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.

1.3 3. Submit a request

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

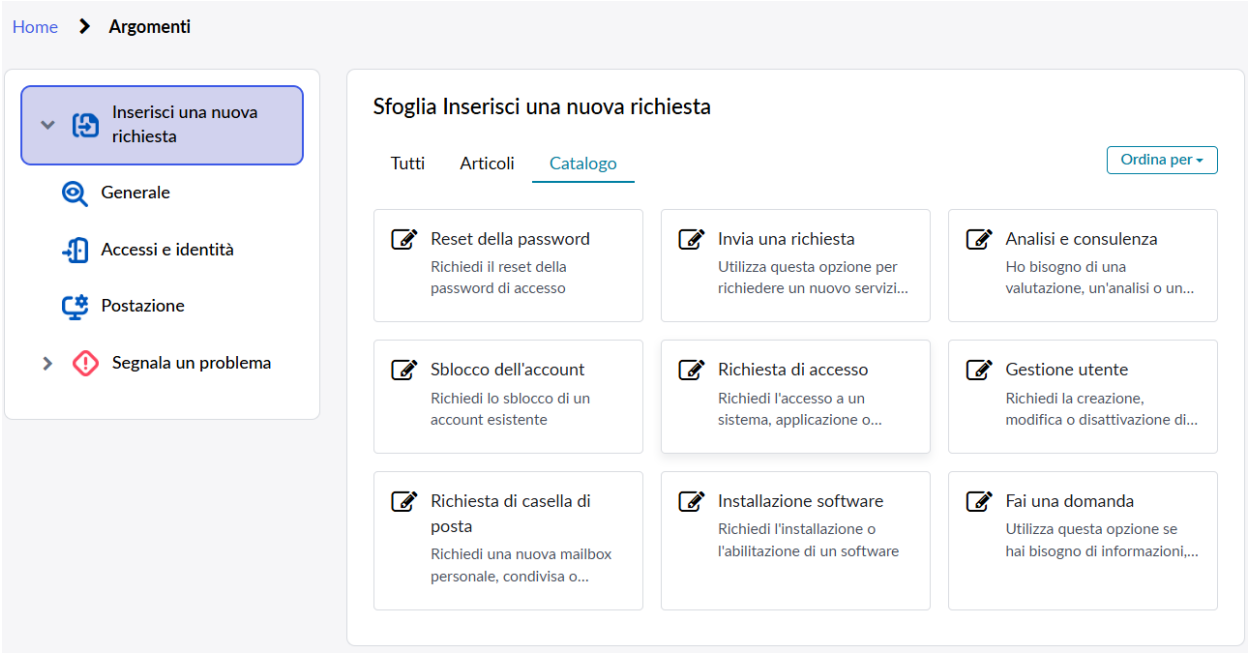
In questa vista compare l'opzione:

- **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.



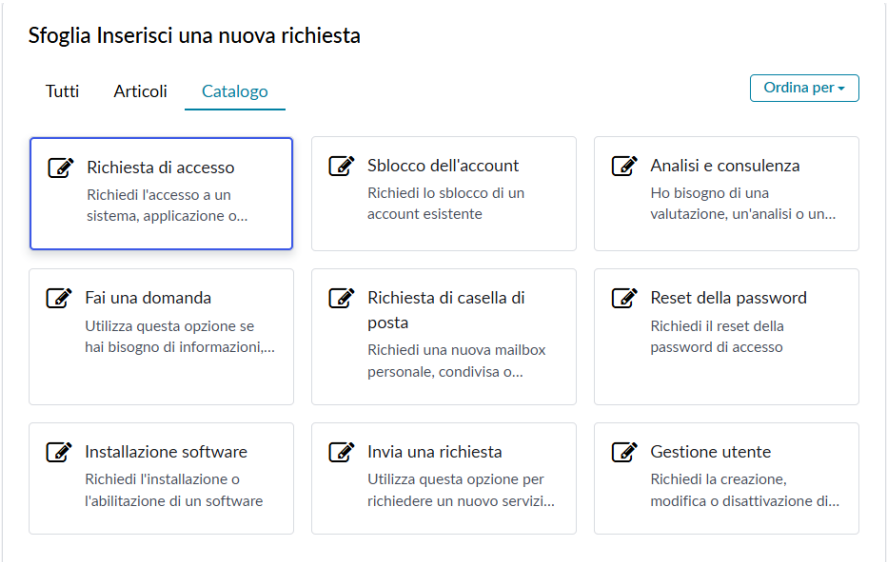
4.1 Request catalogue

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



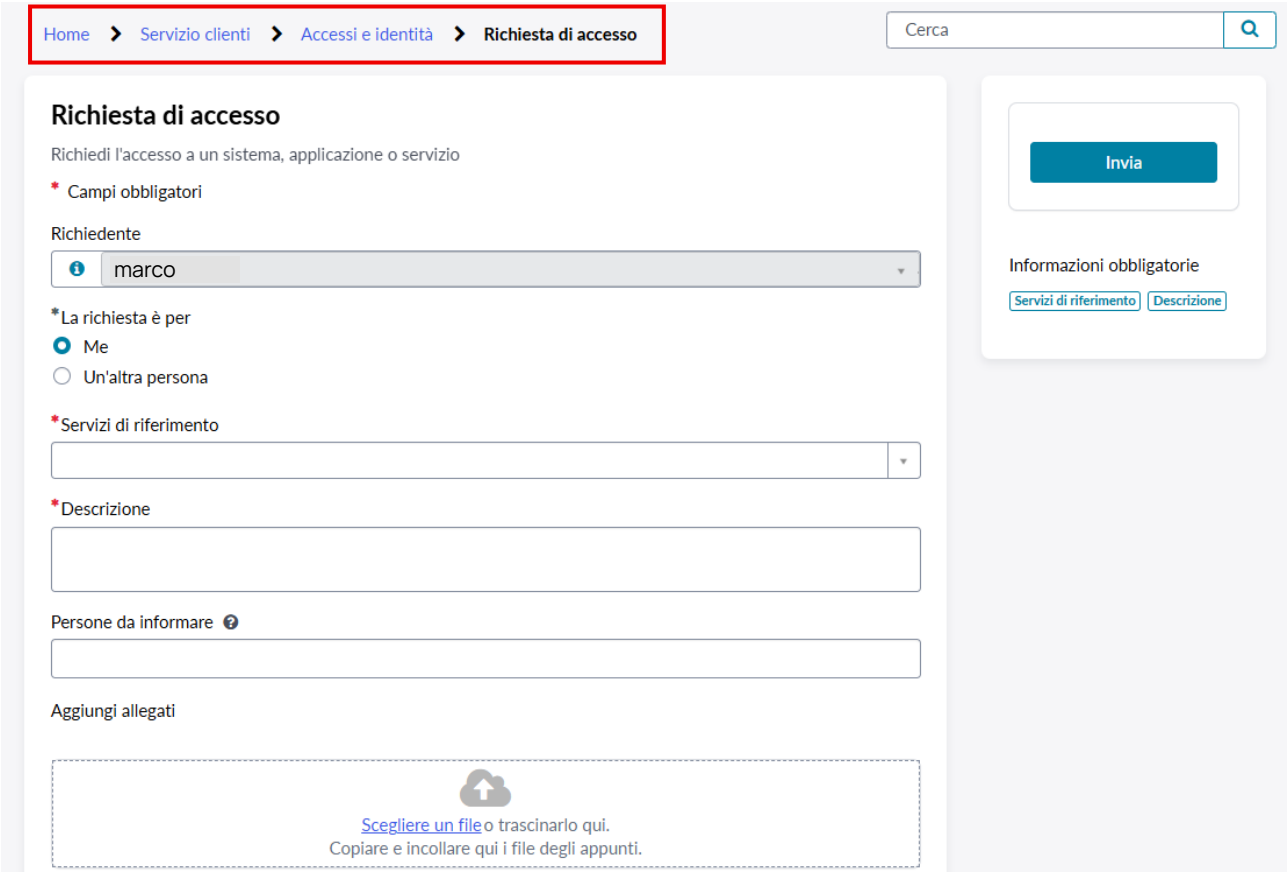
La griglia delle schede centrale presenta i form di sottomissione disponibili sotto forma di riquadri selezionabili. Ciascuna scheda mostra il titolo della richiesta e una breve descrizione.

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 Submission form

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



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.

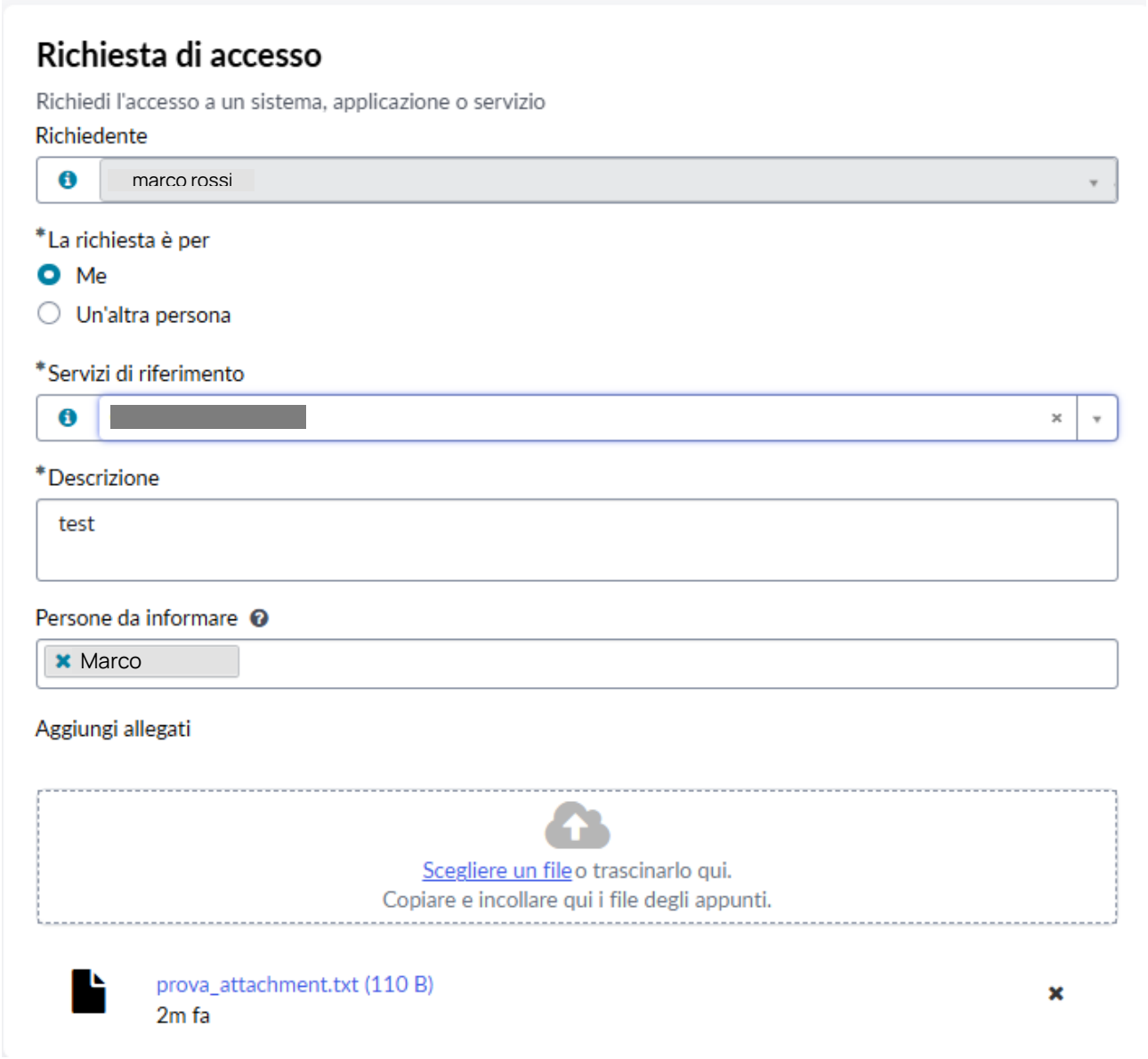
I campi contrassegnati da un asterisco rosso (*) sono obbligatori per poter inoltrare la richiesta.

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.

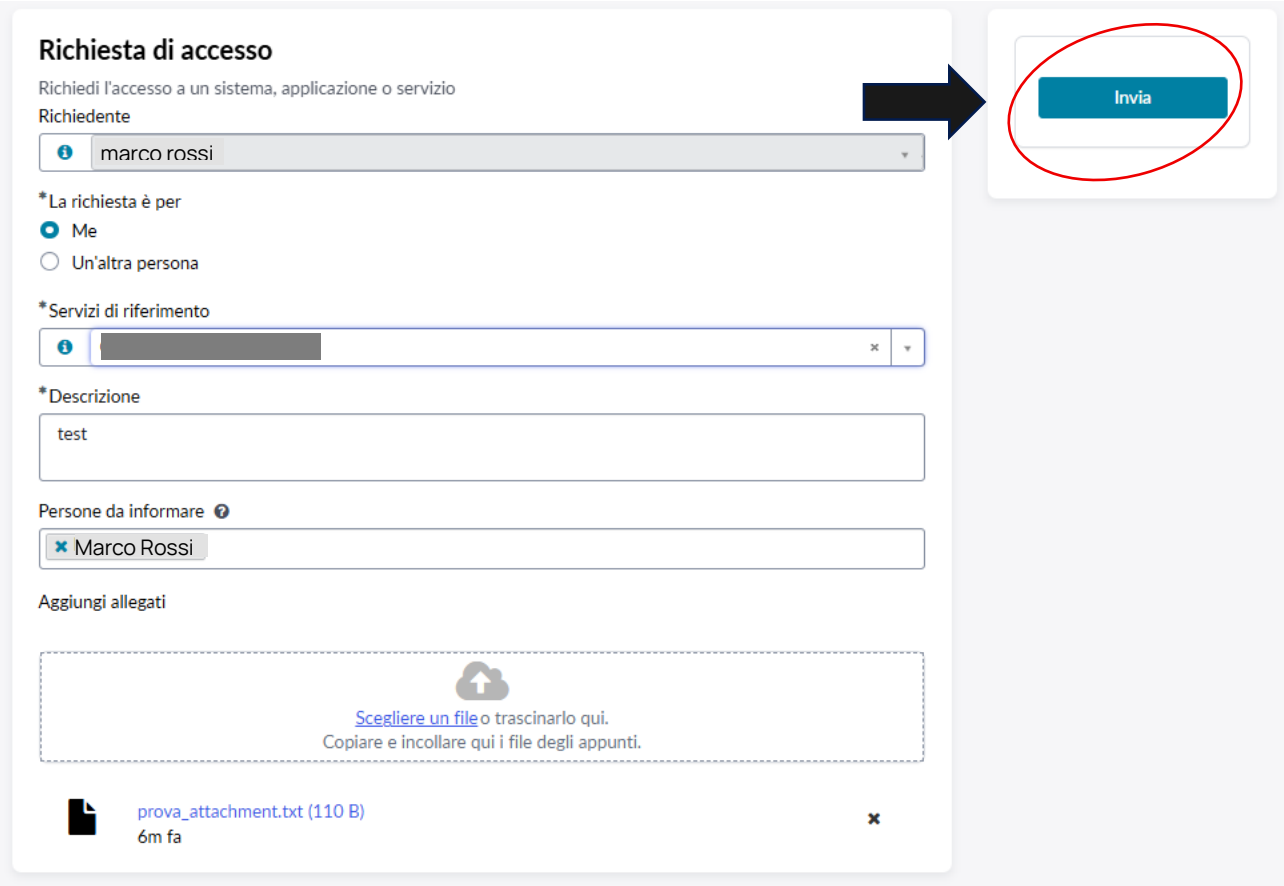
- **Persone da informare** → Campo opzionale per inserire indirizzi email o colleghi in copia (Watch List), così che ricevano aggiornamenti sullo stato di lavorazione del ticket.
- **Aggiungi allegati** → Area di *drag & drop* per caricare documenti di supporto, screenshot o moduli di autorizzazione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

4.2.1 Completion stage



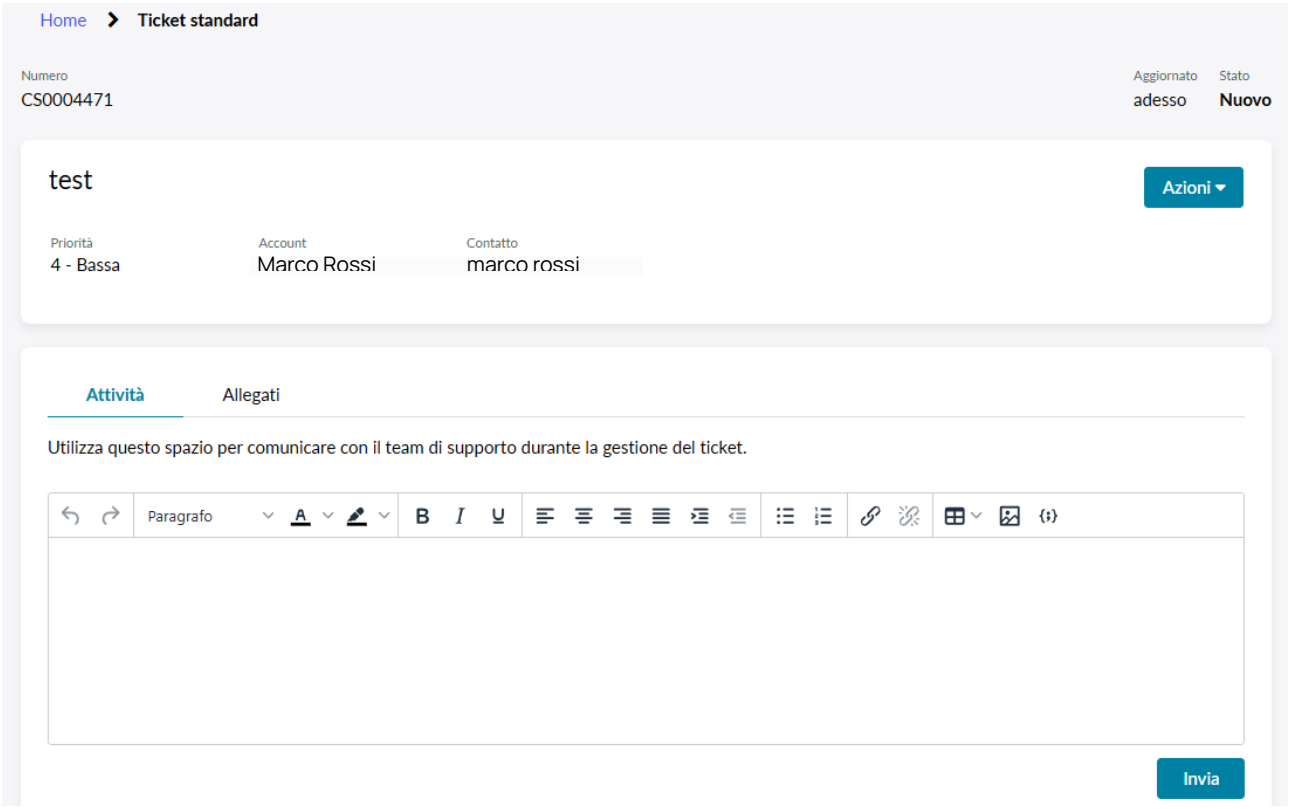
4.2.2 Submission stage

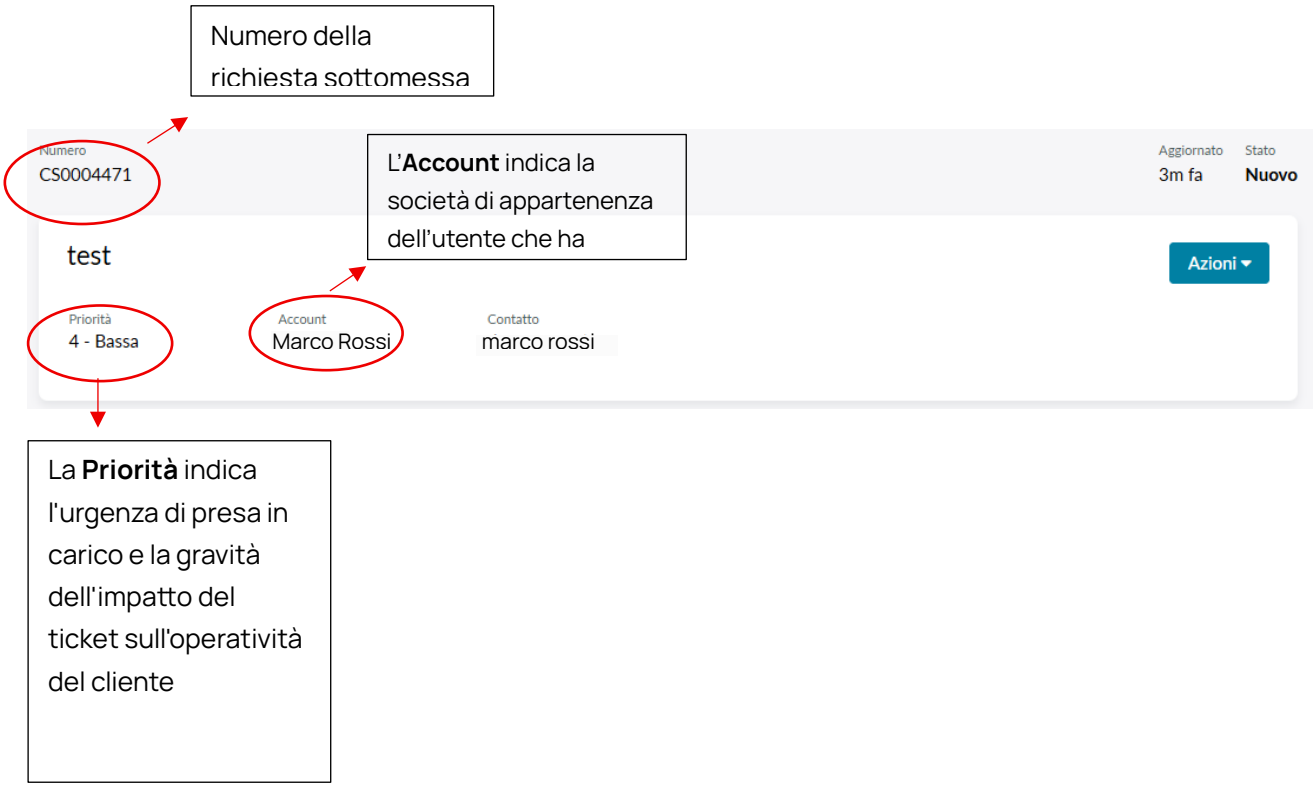
Successivamente alla compilazione dei campi, cliccare sul bottone “Invia” situato a destra del form per procedere con la sottomissione:



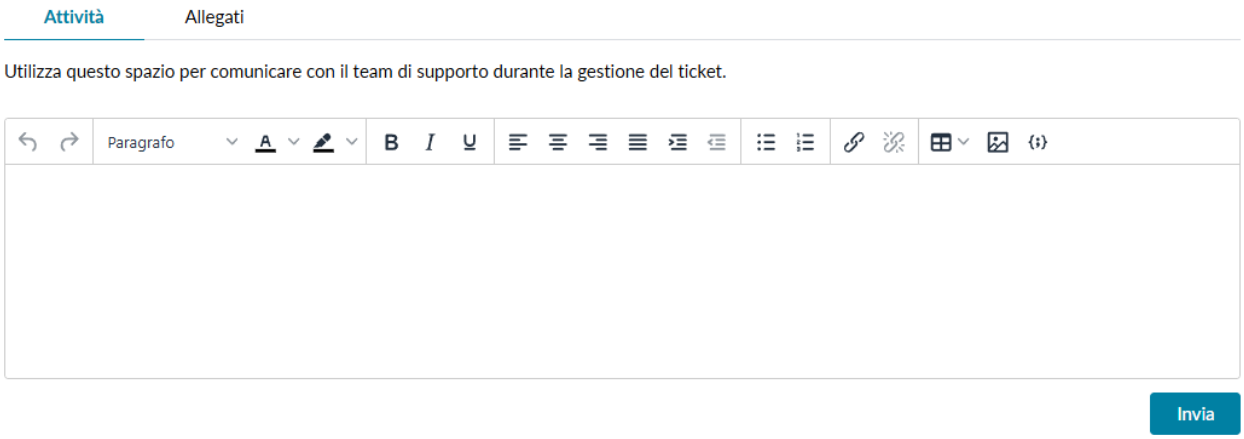
4.2.3 Submission summary

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





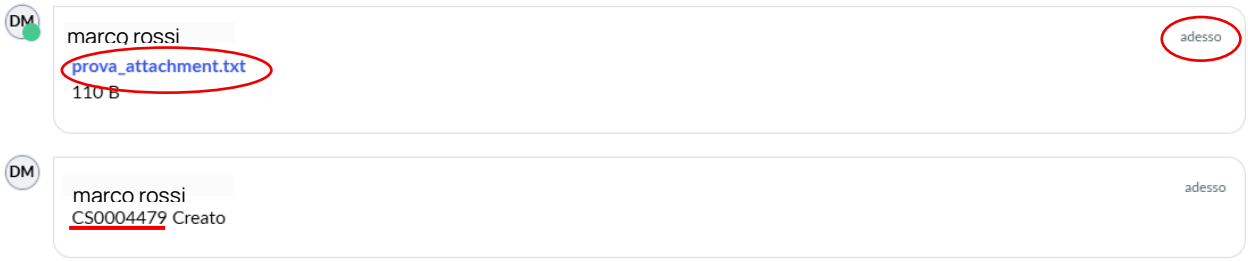
Il seguente riquadro rappresenta l'area di **interazione diretta con il team di supporto** per la gestione del ticket già aperto.



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.

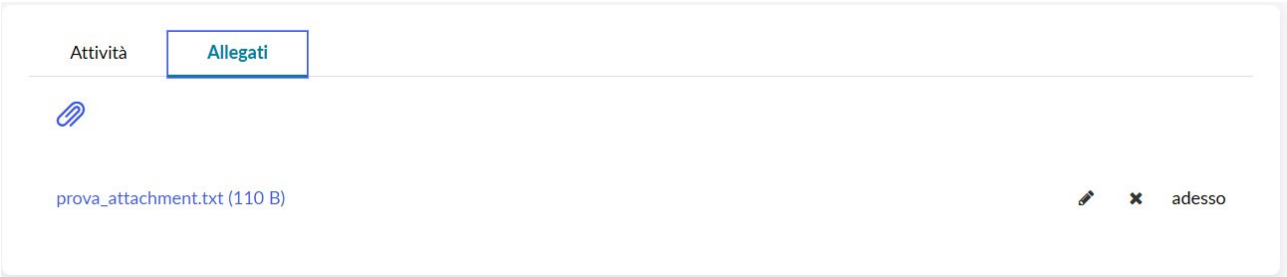
Questa sezione mostra il registro cronologico di tutte le interazioni, le modifiche di stato e i documenti scambiati all'interno del ticket.



Dettaglio delle Voci:

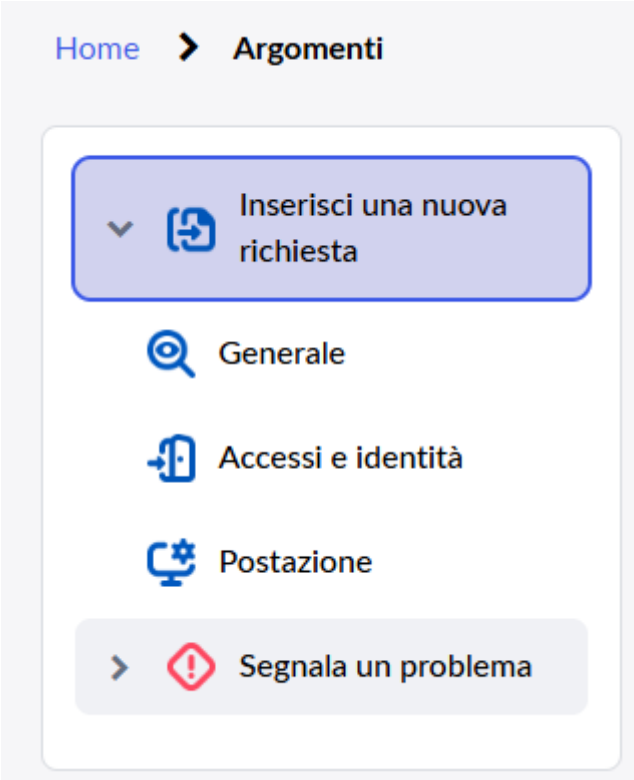
- **Inizio/Autore:** l'iniziale e il nome dell'utente che ha eseguito l'azione insieme all'indicazione temporale (es. *adesso*).
- **Gestione Allegati:** registra l'inserimento di eventuali documenti caricati, mostrando il nome del file ipertestuale e la dimensione (es. prova_attachment.txt - 110 B). 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



1.4 4. Report an issue

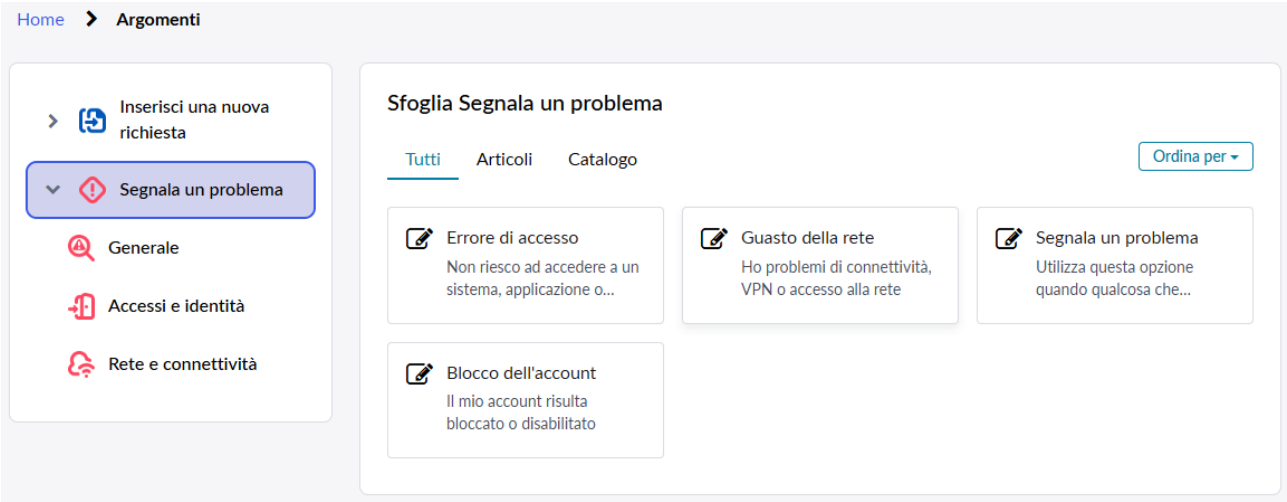
A differenza dell'inserimento di una nuova richiesta (paragrafo 3.1), la sezione “**segnala un problema”** è dedicata all'apertura di un *Incident*, ovvero alla segnalazione di un disservizio, di un errore bloccante o di un malfunzionamento tecnico su sistemi e strumenti già in uso.



5.1. Catalogo delle richieste

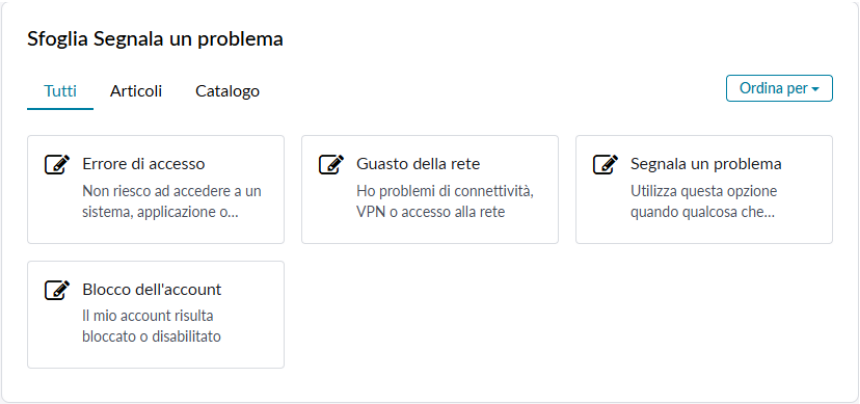
Selezionando la macro-voce **Segnala un problema**, il menu si espande per mostrare le sottocategorie tematiche:

- **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.



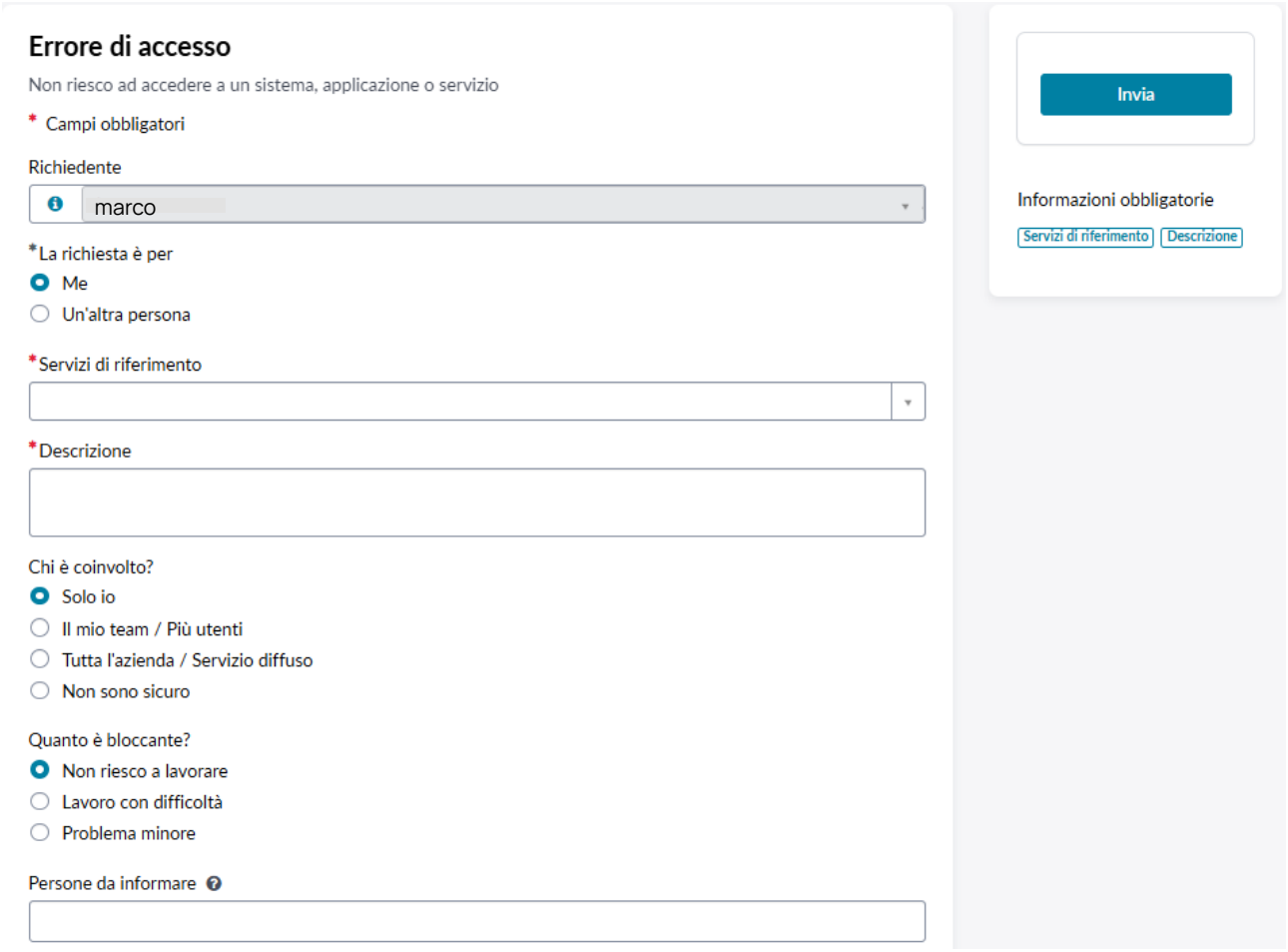
La griglia delle schede centrale presenta i form di sottomissione disponibili sotto forma di riquadri selezionabili. Ciascuna scheda mostra il titolo della richiesta e una breve descrizione.

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.



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.

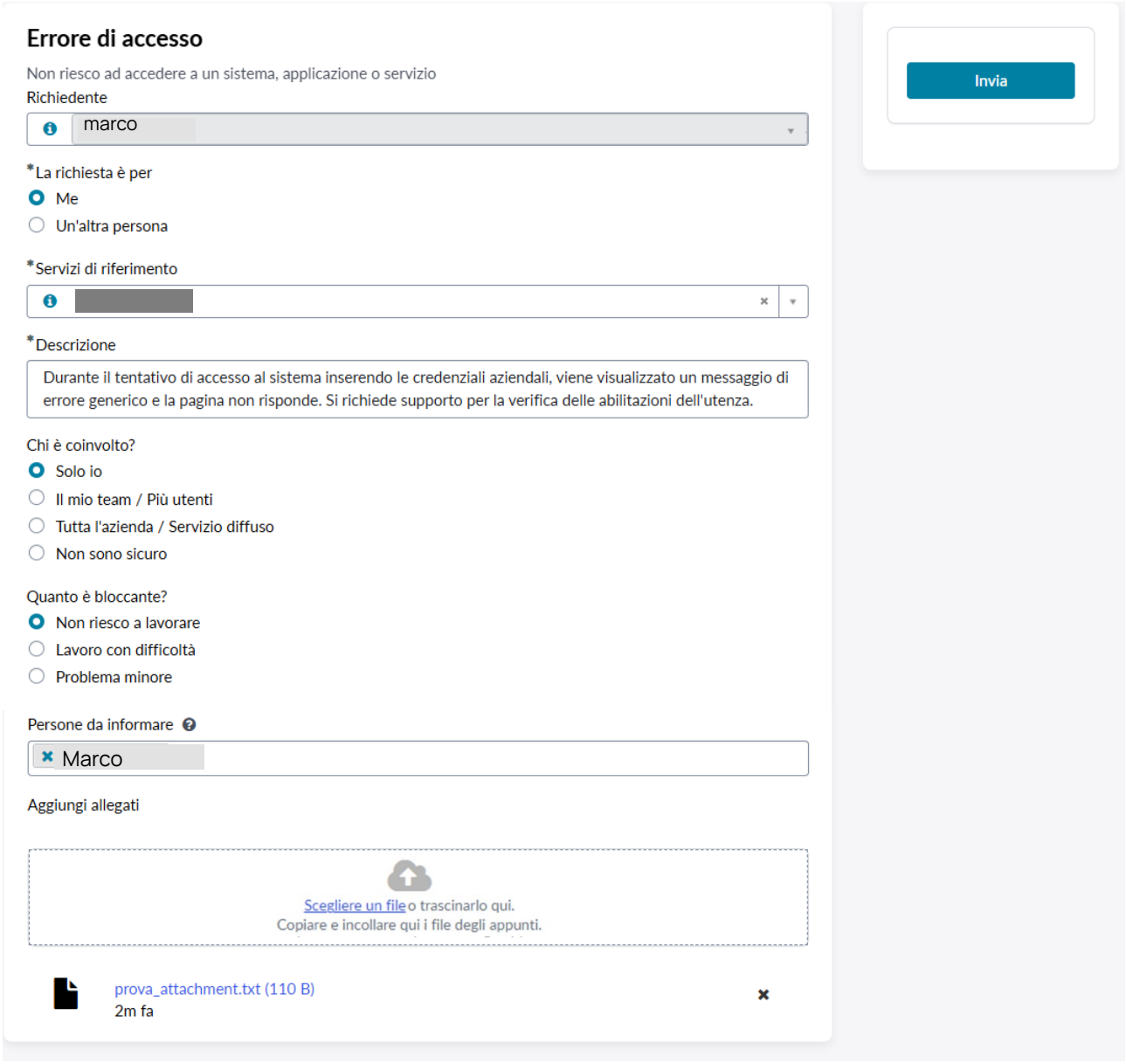
I campi contrassegnati da un asterisco rosso (*) sono obbligatori per poter inoltrare la richiesta.

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.

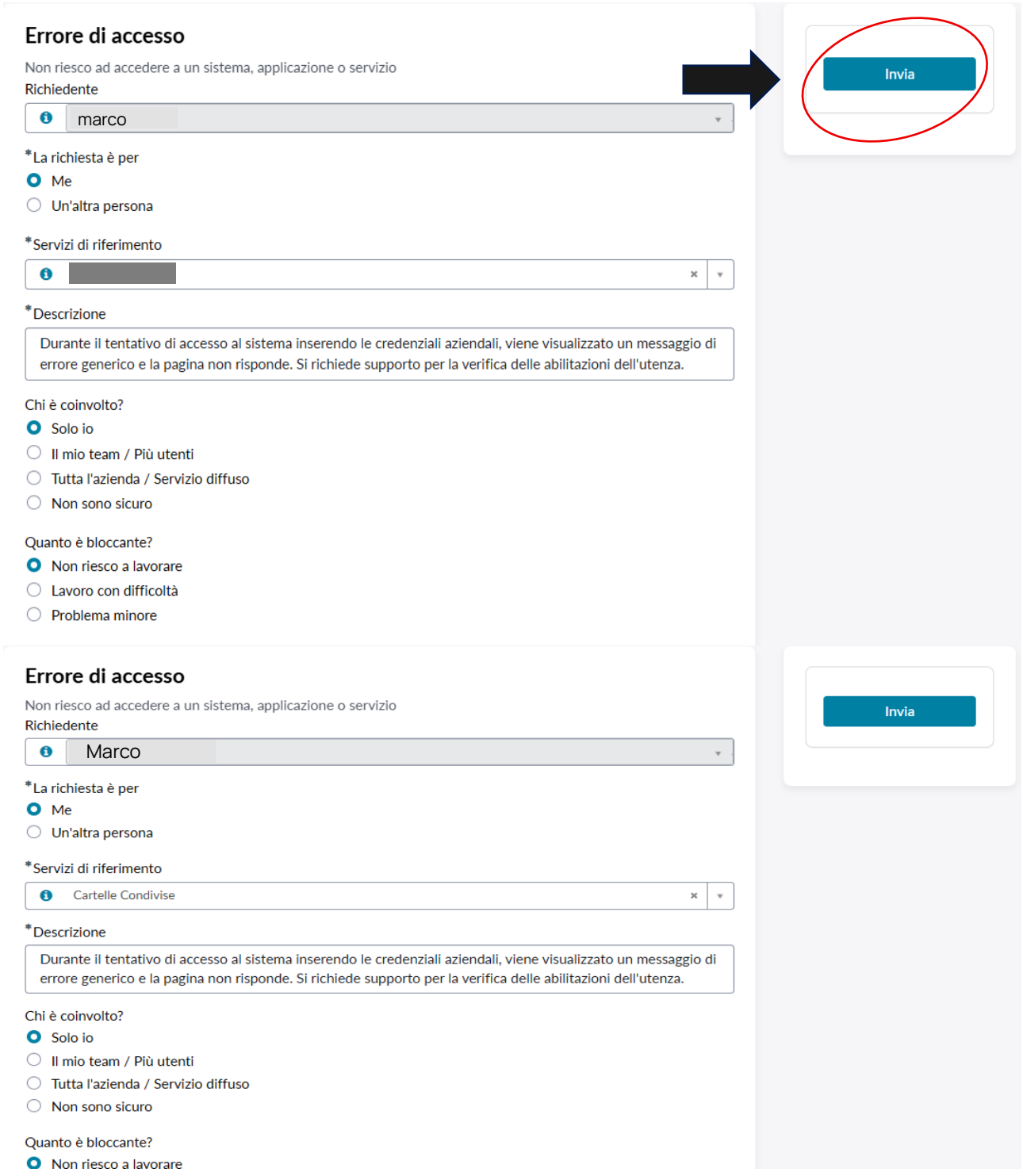
- **Descrizione:** campo di testo per fornire dettagli aggiuntivi o giustificazioni relative all'abilitazione richiesta.
- **Chi è coinvolto?:** campo per valutare la portata/impatto del disservizio (*Solo io*, *Il mio team / Più utenti*, *Tutta l'azienda / Servizio diffuso*, *Non sono sicuro*).
- **Quanto 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



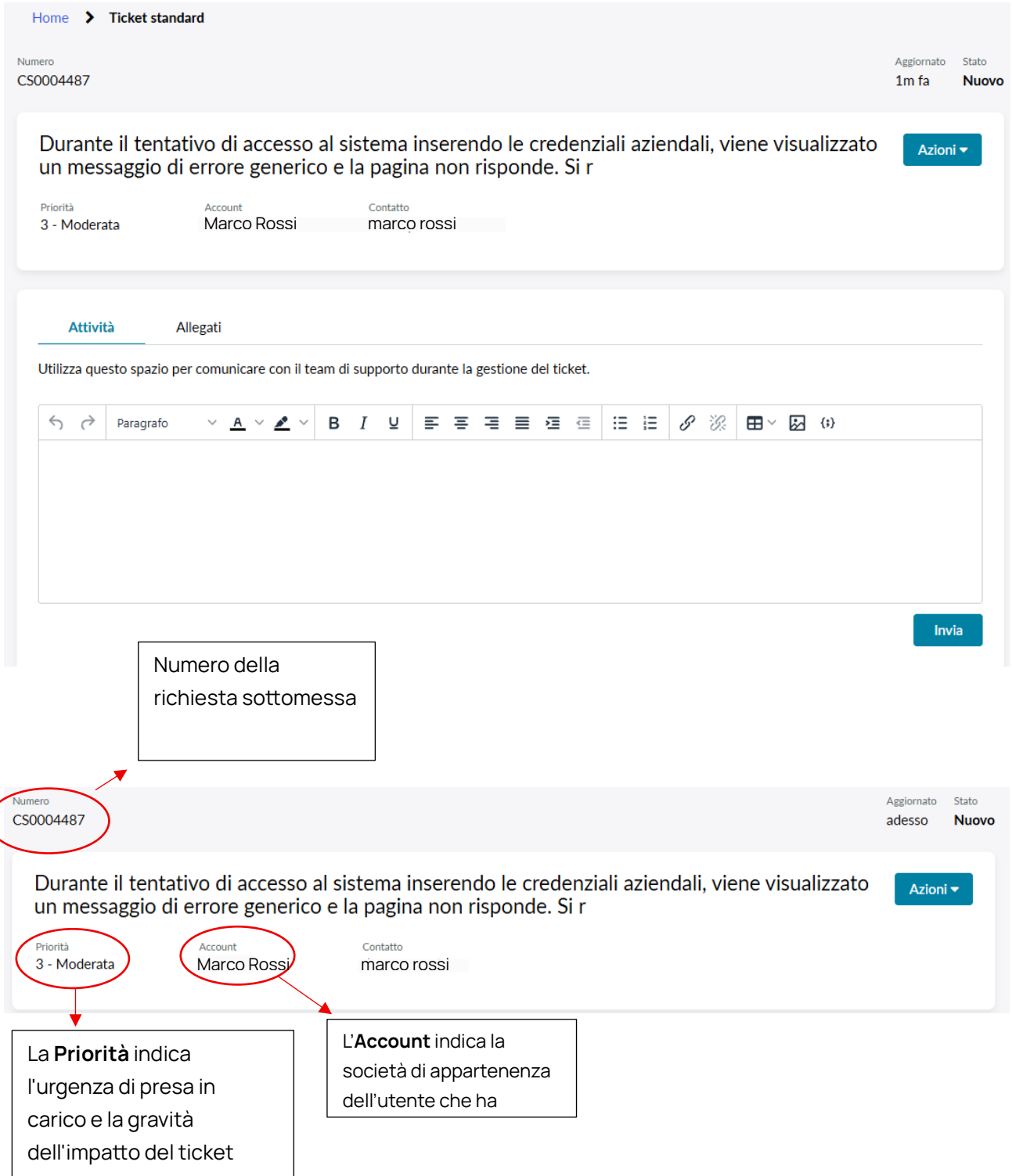
5.2.2 Fase di sottomissione

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

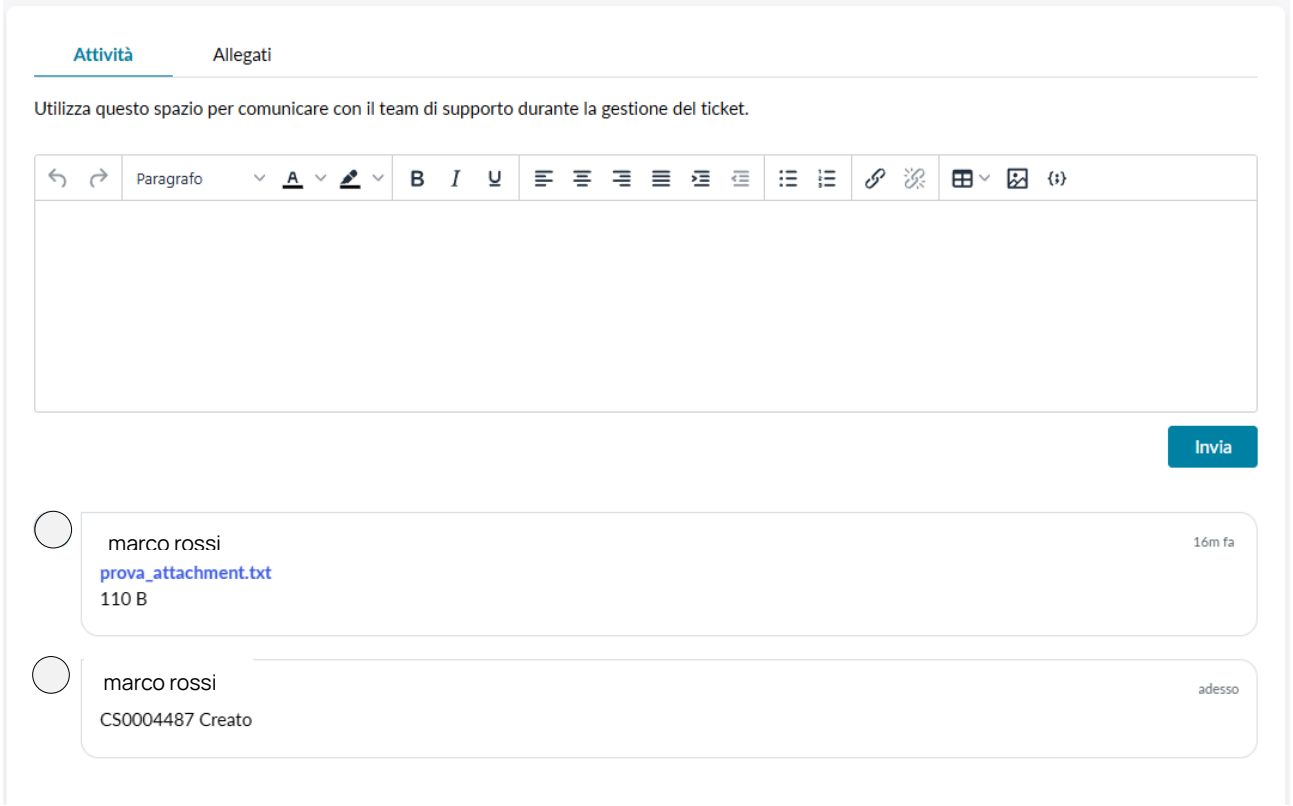


5.2.3 Riepilogo della sottomissione

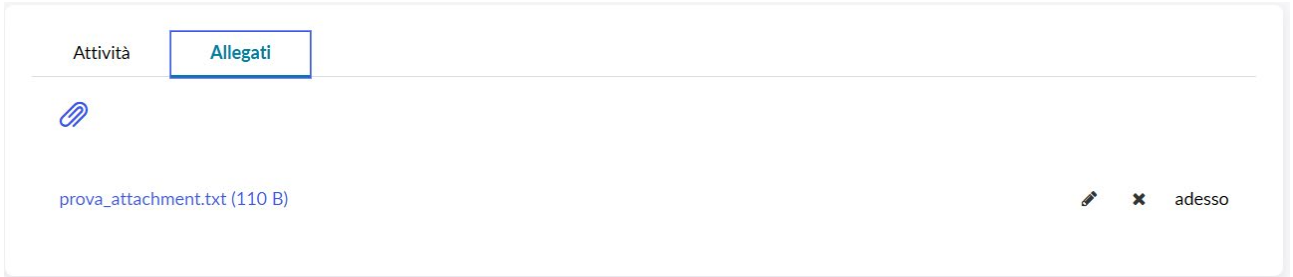
In seguito alla sottomissione, è possibile visualizzare un riepilogo di quanto inserito nella richiesta appena inviata:



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



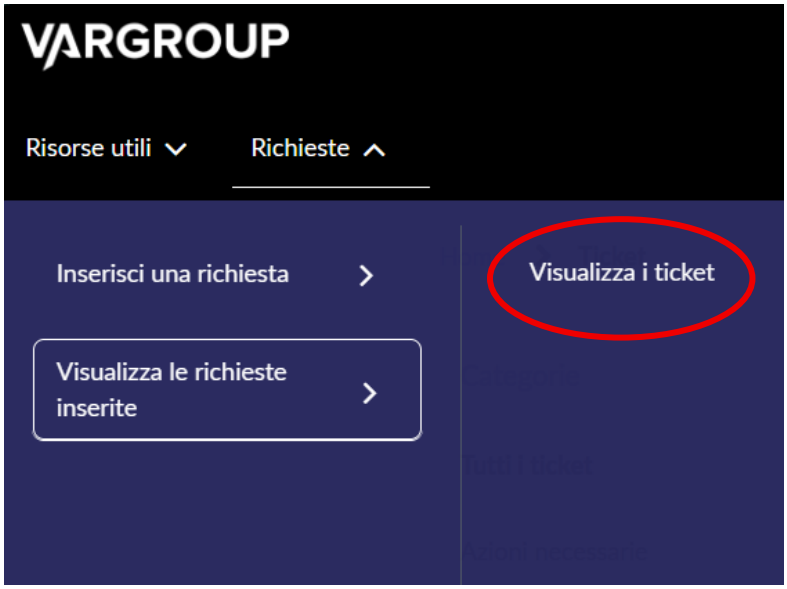
Di seguito, la visualizzazione degli allegati inseriti in fase di sottomissione



5.3. 6. View submitted requests

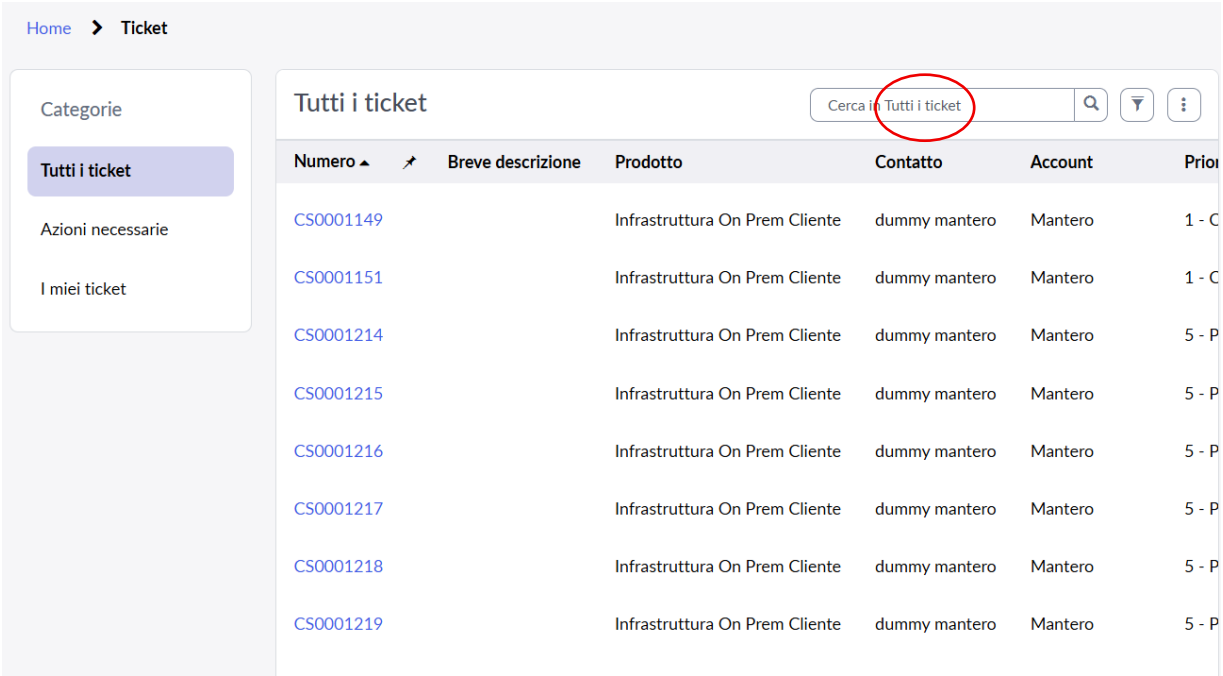
Il menu a tendina Richieste, situato nella barra di navigazione superiore, consente di gestire sia la creazione di nuovi ticket sia il monitoraggio di quelli già inoltrati.

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”



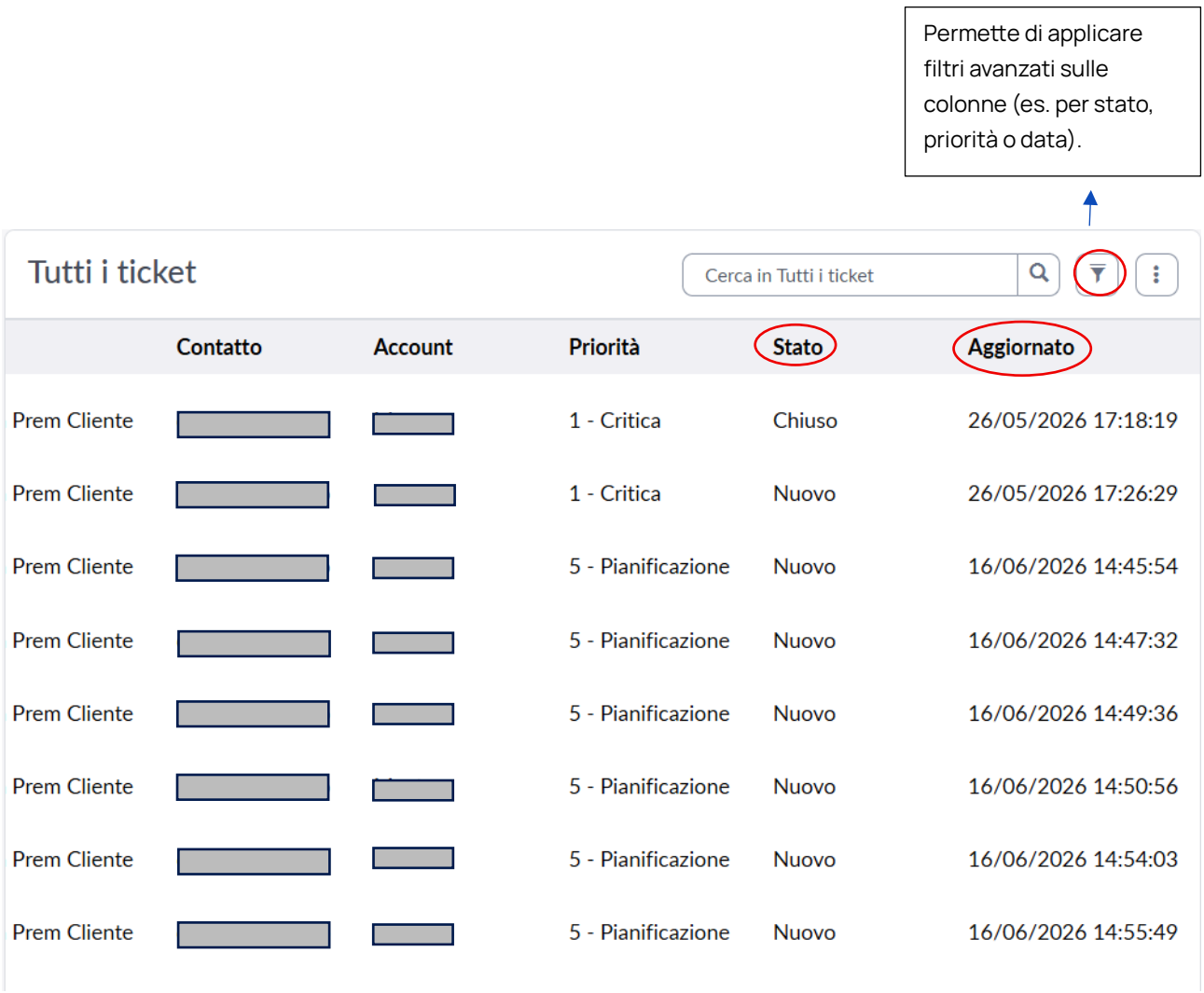
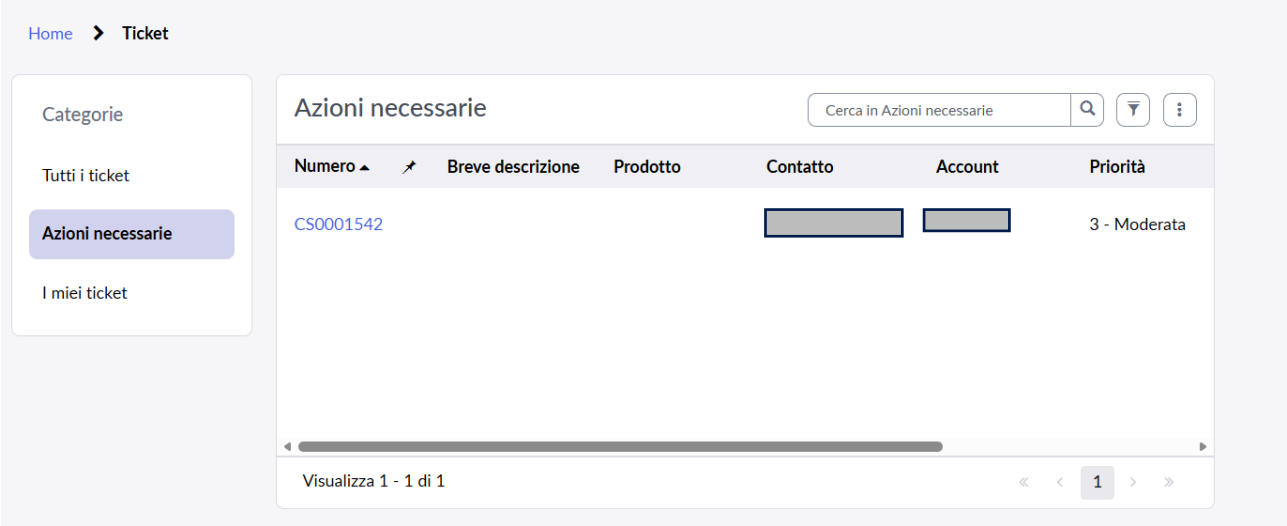


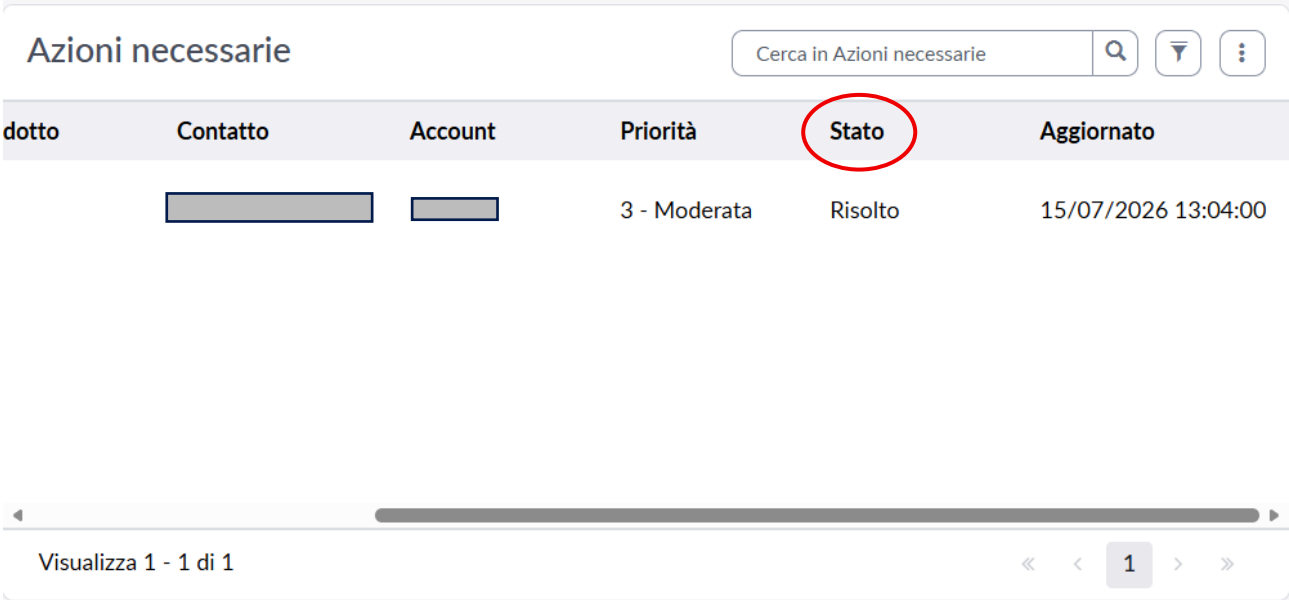
Tabella delle Segnalazioni e Colonne

- **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.





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.

