

ServiceNow | Guida operativa per Referenti IT

Novità e indicazioni operative per prepararsi al nuovo modello di supporto

5 punti chiave sul nuovo modello di supporto

1. **Il nuovo canale per l'apertura dei ticket:** ServiceNow diventerà il canale principale per la gestione delle richieste di supporto. Nel corso della migrazione, le richieste saranno progressivamente indirizzate al nuovo portale, con l'obiettivo di utilizzare ServiceNow come unico punto di accesso per l'apertura dei ticket.
2. **Accessi controllati e domini autorizzati:** gli accessi al servizio saranno gestiti secondo criteri di maggiore sicurezza e governance. Saranno riconosciuti esclusivamente utenti e domini aziendali preventivamente autorizzati. Eventuali richieste provenienti da indirizzi o domini non censiti riceveranno una comunicazione automatica con le indicazioni necessarie per la regolarizzazione dell'accesso. Terze parti potranno operare per conto della tua organizzazione utilizzando un indirizzo e-mail dedicato, ma riconducibile al dominio della tua azienda.
3. **Ruolo del referente IT:** il Referente IT avrà un ruolo centrale nella gestione degli accessi alla piattaforma. Sarà coinvolto nella validazione dei domini aziendali autorizzati, nella verifica dei nominativi censiti e nell'approvazione di eventuali nuove richieste di registrazione, contribuendo a mantenere aggiornato e corretto il perimetro degli utenti abilitati.
 - a. Importante: la configurazione iniziale non partirà da zero. Il database utenti verrà popolato sulla base delle informazioni già presenti e censite nella precedente piattaforma Assyst, limitando al minimo le attività richieste durante la fase di transizione.
 - b. Nuovi domini aziendali potranno essere aggiunti anche successivamente all'avvio del servizio, previa validazione e approvazione da parte del Referente IT dell'azienda cliente.
4. **Profili di accesso al portale:** ServiceNow prevede due principali tipologie di accesso, pensate per rispondere alle diverse esigenze operative degli utenti.
 - a. Utente Business: accesso con interfaccia semplificata, dedicato agli utenti che necessitano di aprire e monitorare le proprie richieste di supporto attraverso un'esperienza d'uso intuitiva e immediata.



- b. Utente IT: accesso con funzionalità e viste dedicate ai referenti e ai responsabili IT dell'azienda cliente, con una maggiore visibilità sulle richieste e strumenti di gestione avanzati.

La classificazione degli utenti e le relative autorizzazioni sono configurabili. Qualora si rendesse necessario modificare il profilo associato a un utente o adeguarne i permessi, sarà possibile richiederne l'aggiornamento attraverso i canali di supporto dedicati.

I principali compiti del Referente IT Cliente

Le configurazioni iniziali di ServiceNow sono state predisposte sulla base delle informazioni e delle impostazioni già presenti nella piattaforma Assyst, con l'obiettivo di garantire continuità operativa e una transizione il più possibile trasparente.

Durante le prime fasi successive alla migrazione potrebbero tuttavia emergere alcune incongruenze o situazioni da perfezionare. Per questo motivo riportiamo di seguito le principali attività di verifica e allineamento richieste ai referenti IT, nonché le azioni da intraprendere per segnalare eventuali anomalie al team di supporto dedicato alla migrazione.

Prima del go-live

Compilare il form di censimento ricevuto con la comunicazione iniziale in cui sarà possibile:

- Confermare o aggiornare tutti i domini aziendali autorizzati
- Confermare gli approvatori e responsabili per autorizzare i nuovi utenti o utenti non censiti
- Indicare il referente IT principale e gli eventuali referenti IT secondari
- Verificare gli utenti che necessitano del profilo IT, gli altri saranno configurati come Business
- Censire sistemi automatici che inviano e-mail al supporto
- Censire fornitori e soggetti terzi autorizzati ad aprire ticket per conto del Cliente

Durante la transizione

Per favorire un passaggio efficace al nuovo portale:

- Condividere con gli utenti le istruzioni di accesso secondo le modalità interne più appropriate
- Promuovere fin da subito l'utilizzo di ServiceNow, favorendo l'adozione del portale in vista della progressiva dismissione delle aperture tramite e-mail
- Segnalare tempestivamente anomalie su accessi, domini o associazioni utente così da consentire il corretto allineamento delle configurazioni migrate.

A regime

Una volta completata la migrazione:

- Approvare le richieste di auto-registrazione attraverso il processo previsto (con utilizzo token)
- Mantenere aggiornati referenti, domini e utenze autorizzate
- Gestire tempestivamente la revoca degli accessi per utenti che cambiano ruolo o lasciano l'organizzazione, secondo il modello di governance adottato.



Gestione di utenti e modalità di accesso

Utenti già censiti

Le utenze già presenti nella piattaforma Assyst saranno migrate automaticamente su ServiceNow, mantenendo l'associazione ai domini aziendali autorizzati e le principali configurazioni esistenti. Al termine della migrazione, gli utenti riceveranno una comunicazione automatica con le informazioni necessarie per il primo accesso al portale.

Profili di accesso

Per impostazione predefinita, gli utenti saranno configurati con profilo **Business**, pensato per l'apertura e il monitoraggio delle richieste di supporto attraverso un'interfaccia semplificata. I Referenti IT, e gli eventuali utenti identificati dall'organizzazione per esigenze operative specifiche, saranno invece configurati con profilo **IT**, che offre funzionalità e livelli di visibilità aggiuntivi.

Registrazione di nuovi utenti

Gli utenti non presenti nel censimento iniziale potranno registrarsi autonomamente attraverso la procedura di **auto-registrazione**, che prevede la validazione da parte del Referente IT dell'azienda cliente.

Per completare la registrazione sarà necessario utilizzare il **token aziendale**, un codice univoco associato alla propria organizzazione che sarà inviato da Var Group al referente principale dopo aver compilato il form di censimento.

- Il Referente IT potrà definire le modalità più opportune per comunicare il Token ai nuovi utenti autorizzati.
- L'utilizzo del Token consente di associare correttamente l'utente alla propria organizzazione e di avviare il processo di approvazione.
- In assenza di un Token valido, la registrazione non potrà essere completata e non sarà possibile accedere al portale o aprire richieste di supporto.

Utenti esterni e fornitori autorizzati

Per garantire una corretta identificazione delle richieste e una gestione più efficace della piattaforma, si raccomanda, di utilizzare anche per fornitori esterni e terze parti caselle e-mail dedicate riconducibili al dominio aziendale del Cliente, anziché indirizzi personali o generici.

L'adozione di una nomenclatura standardizzata permetterà di:

- migliorare il riconoscimento e la classificazione delle richieste di supporto;
- facilitare l'associazione degli utenti alla corretta organizzazione di appartenenza;
- contribuire a mantenere una gestione ordinata e coerente delle utenze nel tempo;
- semplificare le attività di governance, verifica e pulizia periodica della piattaforma.

A titolo esemplificativo, potranno essere utilizzati indirizzi come:

- external_nomecliente@dominio.it
- fornitoreX_nomecliente@dominio.it



Per ragioni di sicurezza e tracciabilità, non saranno autorizzati domini generici o personali (ad esempio Gmail, Outlook.com, Libero, Yahoo e analoghi) per l'apertura di richieste di supporto.

Alcuni domini esterni già utilizzati storicamente potrebbero essere stati mantenuti in fase di migrazione per garantire la continuità operativa, tuttavia, si suggerisce caldamente l'adeguamento alle nuove policy. Per le nuove attivazioni e per le future richieste di accesso, sarà privilegiato l'utilizzo di utenze dedicate e riconducibili in modo univoco all'organizzazione cliente e ai soggetti autorizzati a operare per suo conto.

Resta in capo all'azienda cliente la responsabilità di predisporre eventuali caselle e-mail dedicate per i fornitori autorizzati e di comunicarne le modalità di utilizzo ai soggetti terzi coinvolti. Tale approccio consente di mantenere una corretta governance degli accessi e una chiara riconducibilità delle richieste all'organizzazione di appartenenza.

Approfondimenti

Per ulteriori informazioni e approfondimenti, consultare la sezione FAQ dedicata.

Var Group Support Center

