

Nuovo portale di assistenza

Manuale per gli utenti

Area Supporto Utenti

A partire dal 02/05/2023

Versione	Data	Autori	Revisori	Note
0.2	2023-04-28	A. MONI		Elenco portali progetti
0.1	2023-04-14	A. MONI	S. BORTOT – R. CHIARATTI - B. DEMIN – R. GOMEZEL	

Sommario

Perché un nuovo portale?.....	2
Un prodotto dedicato all’assistenza	2
Per adeguamenti tecnologici e di sicurezza.....	2
Per ottimizzazione di risorse e costo licenze Atlassian.....	2
Qualcuno di voi già lo conosce.....	2
Un portale unico per l’assistenza utente	3
Come aprire un ticket nella sezione corretta → la barra di ricerca	4
E se con la ricerca non trovo la casistica corretta?.....	5
Ma le sezioni sono cambiate rispetto a prima!	6
Come si apre un ticket? Quali campi compilare?	7
E una volta caricato un ticket?.....	8
Gli stati e le funzioni possibili.....	8
Cercare un ticket	10
Lo storico.....	11
Tabella di migrazione dei ticket (nelle nuove sezioni).....	12
Ma è tutto in inglese?	15



Perché un nuovo portale?

Un prodotto dedicato all'assistenza

Atlassian Jira Software, l'attuale prodotto che la DSI sta utilizzando dal 2010 per l'assistenza, è in realtà un prodotto pensato per lo sviluppo software. È stato adattato alle necessità di assistenza della DSI attraverso la realizzazione di un portale web più intuitivo e semplice per l'utilizzo dell'utente. Nel frattempo, però, Atlassian ha prodotto Jira Service Management (anche conosciuto come Service Desk), un prodotto pensato proprio per l'assistenza: è quello che stiamo andando a utilizzare.

Per adeguamenti tecnologici e di sicurezza

Il precedente portale web di assistenza – concepito con una tecnologia superata e con un framework di sviluppo ormai fuori manutenzione e supporto - non aveva più le caratteristiche di affidabilità necessarie. Jira Service Management, invece, ha già il portale web incorporato.

Per ottimizzazione di risorse e costo licenze Atlassian

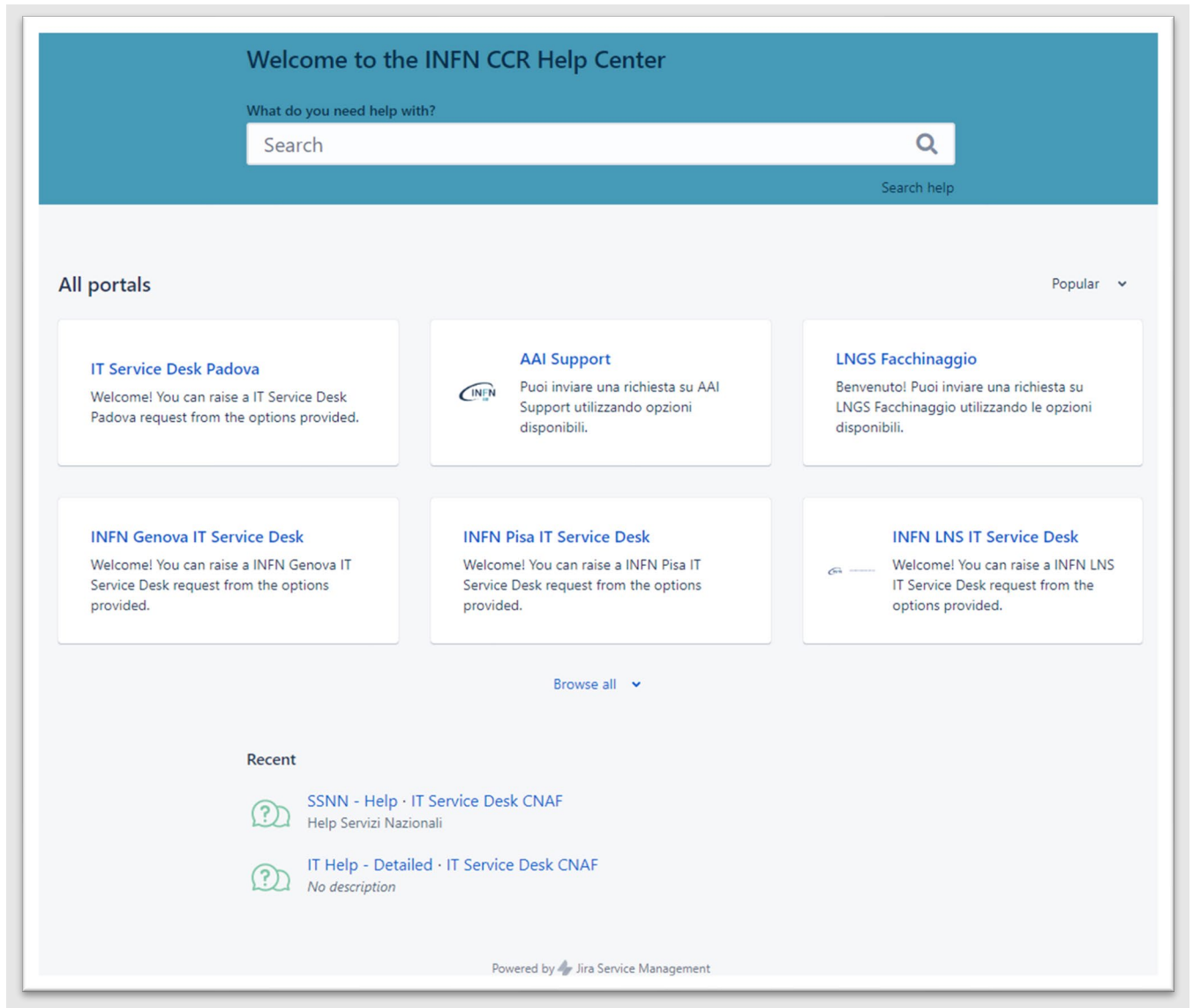
Il software selezionato dalla DSI (Jira Software versione Server) nel 2010 è stato poi acquistato dalla CCR nella sua versione Data Center ed esteso come numero di prodotti: è stato cioè acquistato un pacchetto Atlassian più versatile, con un proporzionale risparmio in termini di costi. Per evitare di duplicare licenze e impegno per mantenere due installazioni funzionanti (con aggiornamenti, manutenzioni server, ecc.), in accordo con la CCR è stata presa la decisione di unificare i sistemi.

Qualcuno di voi già lo conosce

Grazie all'uso della licenza CCR per tutto l'INFN, diverse Strutture hanno già realizzato i propri portali di assistenza con Jira Service Management: lo si sta già usando per le richieste di assistenza ai Servizi Calcolo locali e della CCR, per le richieste di intervento/servizi (tipicamente nei Laboratori). Forse, quindi, le istruzioni contenute in questo manuale potranno risultarvi familiari.

Un portale unico per l'assistenza utente

Il nuovo indirizzo per ottenere assistenza sugli applicativi della DSI sarà <https://servicedesk.infn.it>

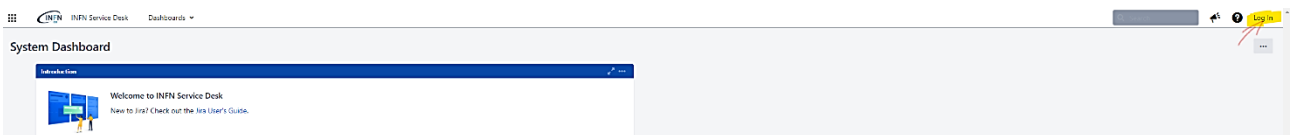


The screenshot shows the 'Welcome to the INFN CCR Help Center' page. At the top, there is a search bar with the text 'What do you need help with?' and a 'Search help' button. Below the search bar, there is a section titled 'All portals' with a 'Popular' dropdown menu. This section contains six cards for different service desks: 'IT Service Desk Padova', 'AAI Support', 'LNGS Facchinaggio', 'INFN Genova IT Service Desk', 'INFN Pisa IT Service Desk', and 'INFN LNS IT Service Desk'. Each card provides a brief welcome message and instructions on how to raise a request. At the bottom of the 'All portals' section, there is a 'Browse all' dropdown menu. Below this, there is a 'Recent' section with two entries: 'SSNN - Help · IT Service Desk CNAF' and 'IT Help - Detailed · IT Service Desk CNAF'. At the very bottom, it says 'Powered by Jira Service Management'.

Come detto, questo è un portale unico per tutto l'INFN, per cui si trovano sezioni di assistenza di tutte le Strutture, Servizi, Direzioni che hanno deciso di configurare il prodotto e utilizzarlo per gestire le proprie richieste di assistenza.



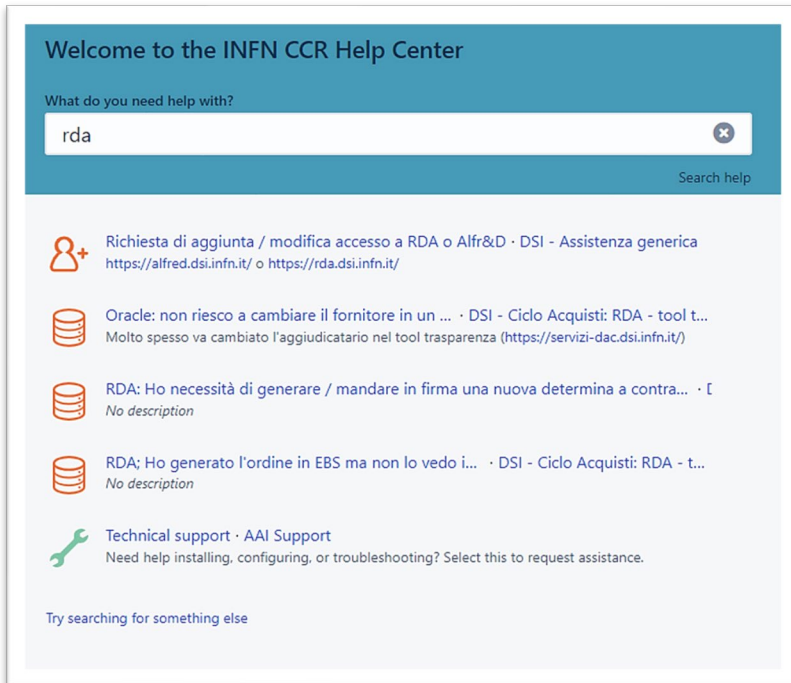
Non dimenticate di autenticarvi (con le abituali credenziali AAI)



The screenshot shows the 'System Dashboard' of the INFN Service Desk. At the top, there is a navigation bar with the INFN logo, 'INFN Service Desk', and 'Dashboards'. On the right side, there is a 'Log In' button. Below the navigation bar, there is a 'Welcome to INFN Service Desk' message with a sub-message: 'New to Jira? Check out the Jira User's Guide.' The dashboard also shows a small window with a 'Welcome to INFN Service Desk' message and a 'New to Jira? Check out the Jira User's Guide.' link.

Come aprire un ticket nella sezione corretta → la barra di ricerca

Il nostro consiglio è utilizzare la barra di ricerca, come in un motore di ricerca sul web: digitate il vostro problema per argomento, maschera, applicativo e seguite i suggerimenti che appariranno.








Welcome to the INFN CCR Help Center

What do you need help with?

rda

Search help

-  Richiesta di aggiunta / modifica accesso a RDA o Alfr&D · DSI - Assistenza generica
<https://alfred.dsi.infn.it/> o <https://rda.dsi.infn.it/>
-  Oracle: non riesco a cambiare il fornitore in un ... · DSI - Ciclo Acquisti: RDA - tool t...
Molto spesso va cambiato l'aggiudicatario nel tool trasparenza (<https://servizi-dac.dsi.infn.it/>)
-  RDA: Ho necessità di generare / mandare in firma una nuova determina a contra... · I
No description
-  RDA: Ho generato l'ordine in EBS ma non lo vedo i... · DSI - Ciclo Acquisti: RDA - t...
No description
-  Technical support · AAI Support
Need help installing, configuring, or troubleshooting? Select this to request assistance.

Try searching for something else

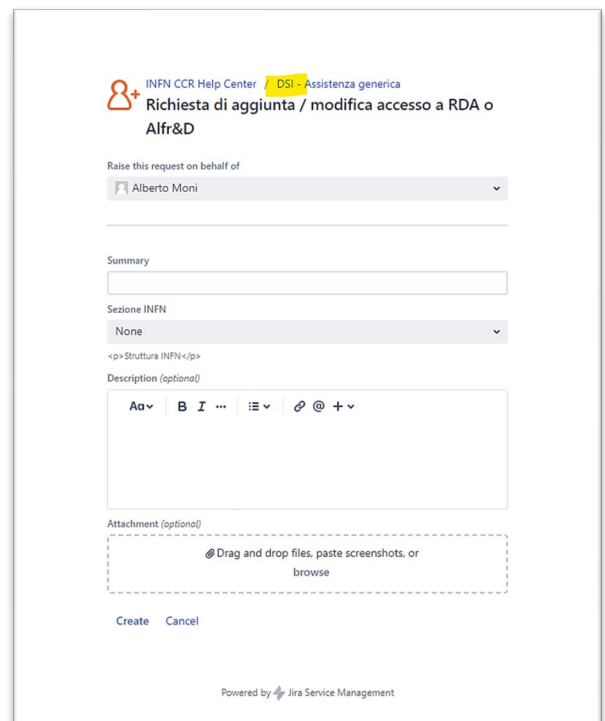
As es. se si cerca RDA:

Appariranno i primi risultati delle casistiche più frequenti di richiesta di assistenza, sulla base di quanto ricercato. Abbiamo cercato di censire le più frequenti e nuove ne verranno, via via che il nuovo portale sarà utilizzato.

Una volta trovata la possibile richiesta, controllate sempre se la sezione è preceduta dall'acronimo **DSI**. Se non c'è DSI state aprendo una richiesta di assistenza in una sezione errata e potreste sprecare tempo prezioso per avere la risposta che meritate.

Utilizzare il motore di ricerca ci aiuta a instradare il problema nella sezione corretta: ad esempio, nell'esempio qui sopra la prima scelta "richiesta di aggiunta..." apre la richiesta nella sezione "assistenza generica" non "RDA". Anche se per voi il problema di accesso è su RDA, chi ve lo può risolvere appartiene al gruppo di "assistenza generica".

Un altro esempio potrebbe essere che una RDA si blocca allo step del financial officer, che però non è definito a sistema: il problema qui può essere risolto dai colleghi dei Fondi Esterni, e infatti cercando con il motore di ricerca sarete instradati sulla sezione AC - Fondi Esterni.



INFN CCR Help Center · DSI - Assistenza generica

Richiesta di aggiunta / modifica accesso a RDA o Alfr&D

Raise this request on behalf of

Alberto Moni

Summary

Sezione INFN

None

<p>Struttura INFN</p>

Description (optional)

Ag B I ...

Attachment (optional)

Drag and drop files, paste screenshots, or browse

Create Cancel

Powered by Jira Service Management

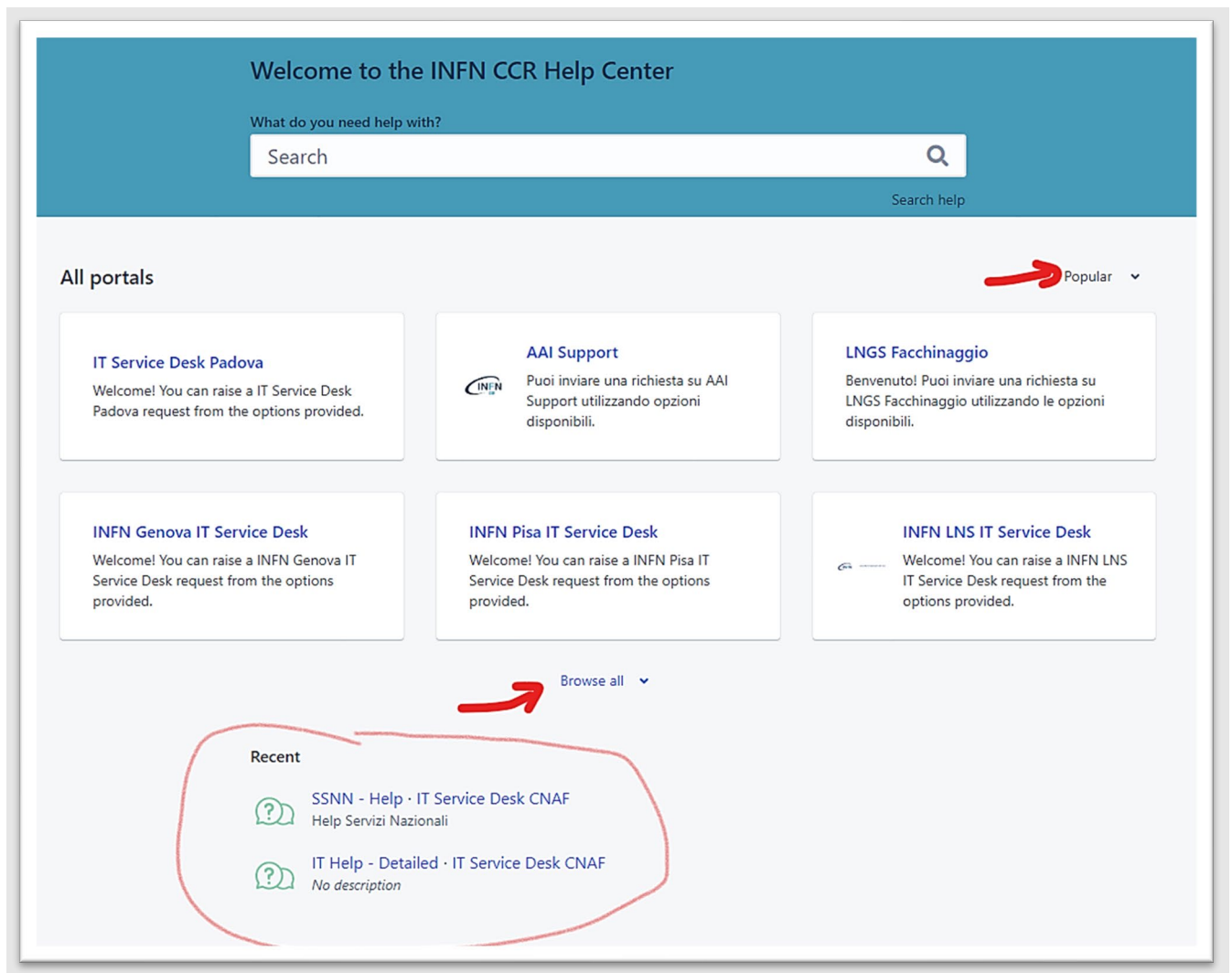


Provate sempre prima con il motore ricerca!

E se con la ricerca non trovo la casistica corretta?

Potete comunque cercare la sezione manualmente (un po' come facevate con il precedente portale web).

Cliccando su **Browse all** è possibile vedere tutti i portali e ordinando in maniera ascendente (anziché **Popular**) è possibile vedere tutte le sezioni (**portals**).



Troverete le sezioni della DSI sono tutte raggruppate e identificate dal logo.

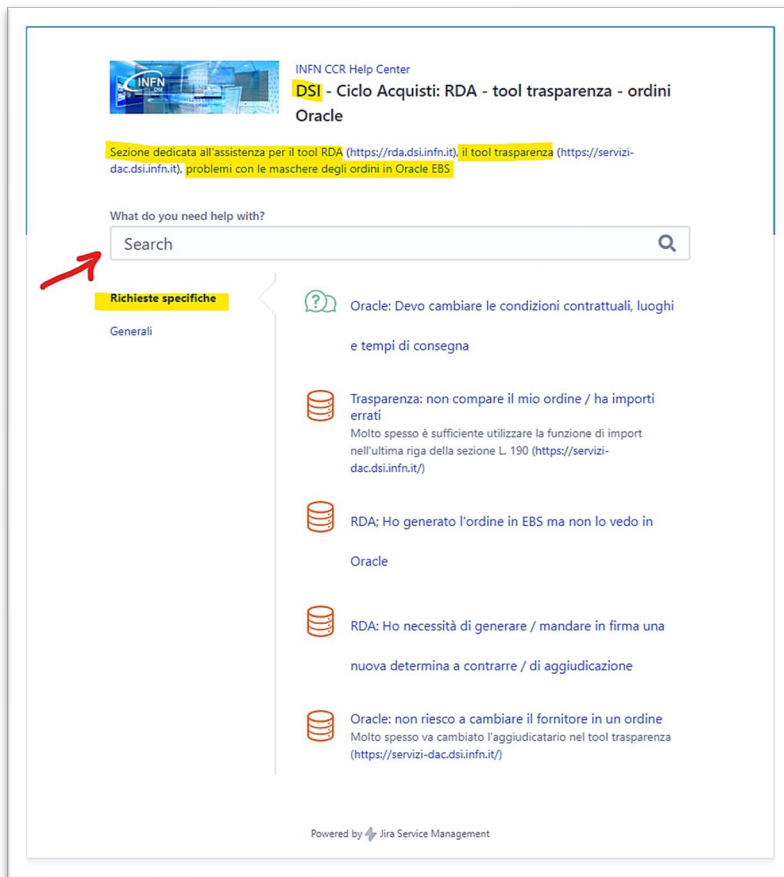


Tenete inoltre conto che il sistema “ricorda” quali sono le vostre sezioni più recenti e ve le propone in fondo alla pagina principale.

Ma le sezioni sono cambiate rispetto a prima!

Sì, è vero. Abbiamo pensato di andare incontro all'utenza ragionando per applicativi – o gruppo di applicativi affini – vicini come processo. Quindi chi lavora principalmente nel ciclo acquisti, nell'omonima sezione troverà assistenza anche per il tool trasparenza e per la parte ordini in Oracle. E via dicendo.

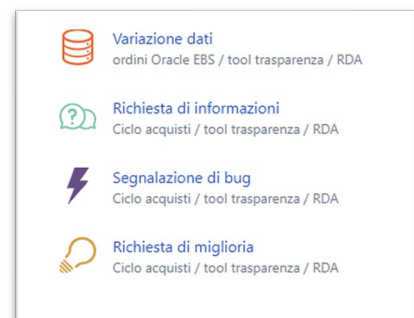
Ogni sezione contiene una descrizione dell'area di assistenza, con l'indicazione degli applicativi o maschere coperte.



La sezione si apre sempre sul tab *Richieste specifiche* – quelle che restituisce il motore di ricerca principale, per capirci.

Anche nella sezione comunque c'è la barra di ricerca, per aiutarci a trovare la casistica più vicina alla nostra problematica, specialmente quando le tipologie di richiesta sono molte.

Qualora ancora non si sia trovato quello che fa al caso nostro, è possibile cliccare sul tab *Generali*, dove appariranno le quattro tipologie di richiesta di assistenza ormai note.



Come si apre un ticket? Quali campi compilare?

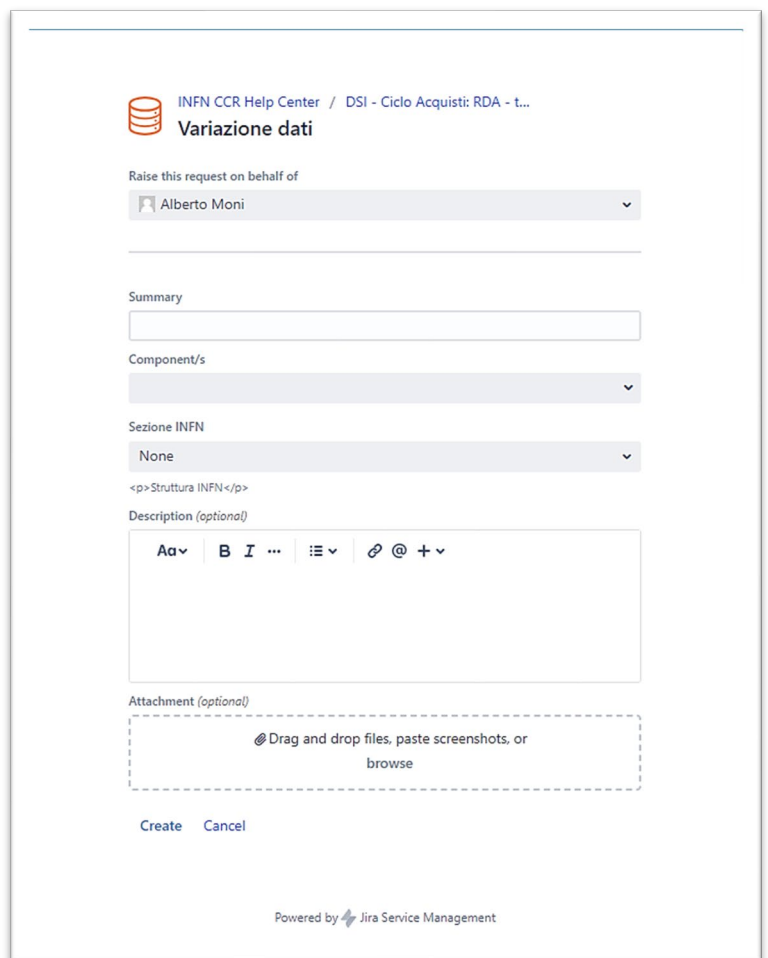
Una volta scelta l'opzione che più si avvicina al nostro caso, si apre una maschera simile a questa a fianco.

I campi obbligatori sono il **Sommario** e la **Sezione INFN** per cui si sta aprendo la richiesta di assistenza.

Il campo **Componente** è obbligatorio ma compare solo se si è scelta un'opzione dal tab *Generali* (altrimenti è compilato automaticamente dal sistema). Il componente è una lista di valori da menù a tendina ed identifica lo specifico applicativo o maschera o parte di processo in cui si è presentato il problema.

Descrizione e **Allegati** sono opzionali ma la loro compilazione è sempre raccomandata, perché aiutano chi vi deve dare assistenza a capire bene il problema e supportarvi nella maniera migliore.

Spesso elencare, passo passo, le operazioni che si sono fatte è il metodo migliore per aiutarci ad aiutarvi.



The screenshot shows a web form for creating a ticket in the INFN CCR Help Center. The page title is 'Variazione dati'. The form includes the following fields and options:

- Raise this request on behalf of:** A dropdown menu with 'Alberto Moni' selected.
- Summary:** A text input field.
- Component/s:** A dropdown menu.
- Sezione INFN:** A dropdown menu with 'None' selected.
- Description (optional):** A rich text editor containing the text '<p>Struttura INFN</p>'. The editor has a toolbar with options for font size, bold, italic, list, link, and attachments.
- Attachment (optional):** A dashed box with the instruction 'Drag and drop files, paste screenshots, or browse'.
- Buttons:** 'Create' and 'Cancel' buttons.
- Footer:** 'Powered by Jira Service Management'.

Potete anche aprire una richiesta per conto di qualcun altro utilizzando l'apposito campo in alto.

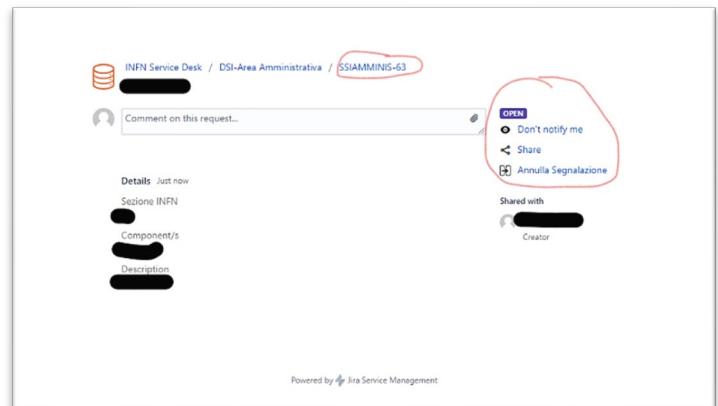


Ricordate: "non funziona nulla" non è una descrizione utile a esservi di aiuto 😊

E una volta caricato un ticket?

Il sistema vi invierà una e-mail di conferma di avvenuto inserimento della vostra richiesta e riepilogherà a video quanto da voi inserito. Potrete trovare il numero di segnalazione, lo stato e una serie di opzioni possibili:

- Con **Don't notify me** potete scegliere di non ricevere più aggiornamenti e-mail sul ticket – e seguirlo solo lato portale.
- Con **Share** potete condividere la richiesta con altri vostri colleghi, che assieme a voi seguiranno l'andamento della segnalazione: sarete avvisati via e-mail dei cambiamenti di stato e aggiunta di commenti.



Gli stati e le funzioni possibili

Una volta aperta, la richiesta può trovarsi nei seguenti stati:

- **Open:** ticket registrato nel sistema di ticketing ma ancora non preso in carico.
- **In Progress:** ticket preso in carico dal personale del supporto e in lavorazione.
- **Waiting For Reporter:** ticket che necessita di maggiori informazioni ed in carico al Reporter. Una volta fornite le indicazioni necessarie al supporto, la richiesta deve essere sempre **rimandata al supporto** con l'apposita funzione: in questo modo tornerà allo stato **In Progress**;
- **In development:** ticket che necessita di analisi o verifiche da parte del secondo livello di supporto (sviluppatori).
- **Resolved:** Una soluzione alla richiesta è stata trovata dal supporto, ma necessita del feedback dell'utente richiedente di assistenza (reporter) per essere chiusa.
- **Closed:** la soluzione proposta è accettata **dal reporter**: il ciclo di vita del ticket è terminato. (**Stato posto dal reporter**). Per accettare la soluzione si deve scegliere una delle seguenti motivazione in **Riscontro Utente**:
 - *Problema Risolto*
 - *Accettato con Riserva:* serve per indicare che la soluzione proposta viene accolta con "riserva di verifica" futura. È un'indicazione utile al supporto per fare statistica e ritrovare quei casi che potrebbero nascondere problemi da approfondire e analizzare.
 - *Annullamento:* tipicamente usato quando il reporter annulla il ticket perché non ha più bisogno di assistenza.

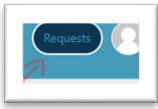
In ogni momento il richiedente può **annullare una segnalazione** qualora si rendesse conto di non aver più bisogno di assistenza (per tutti gli stati tranne **In development**).

Con **Riapertura segnalazione** è possibile riaprire un ticket chiuso in precedenza. È da utilizzare in quei casi per cui la medesima casistica, apparentemente risolta, si sta proponendo, *sulla stessa pratica/sugli stessi dati*. Quando si tratta invece di casistiche simili, *su altri dati o pratiche*, suggeriamo sempre di aprire un nuovo ticket, anche per evitare di fuorviare chi vi deve dare



assistenza. Sarà cura del supporto stesso, eventualmente ravvisasse che si tratta dello stesso caso, collegare i due ticket in un secondo momento.

Cercare un ticket

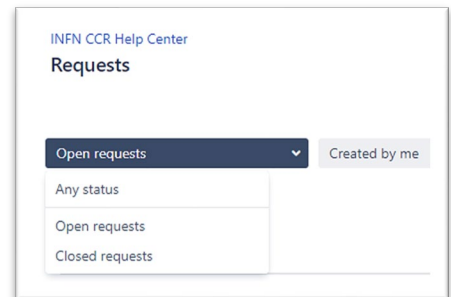


Ogni segnalazione, assieme a tutto lo storico proveniente dal precedente sistema di ticketing, è ricercabile con il pulsante **REQUESTS** in alto a destra. Il numero eventualmente presente rappresenta il numero delle richieste non ancora risolte.

È possibile scegliere fra:

- *My requests*: le richieste aperte dall'utente autenticato a sistema
- *All requests*: comprensive anche di quelle che ci vedono coinvolti come partecipanti (condivise con l'utente)

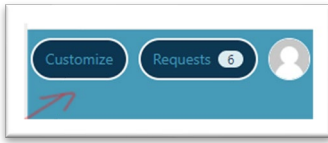
Di default, appariranno tutti i ticket non ancora risolti, ma sarà possibile passare a visualizzare tutti i ticket o solo le segnalazioni chiuse.



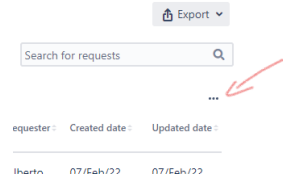
È possibile modificare l'ordinamento cliccando sull'intestazione di colonna o filtrare la selezione sulla base dei campi disponibili.

Type	Reference*	Summary	Status	Service project	Requester
	CCRITSD-6	[REDACTED]	PEER REVIEW / CHANGE MANAGE...	CCR IT Service Desk	Alberto Moni
	ITSDCNAF-23	[REDACTED]	IN PROGRESS	IT Service Desk CNAF	Alberto Moni
	ITSDCNAF-66	[REDACTED]	RESOLVED	IT Service Desk CNAF	Alberto Moni
	ITSDCNAF-74	[REDACTED]	RESOLVED	IT Service Desk CNAF	Alberto Moni

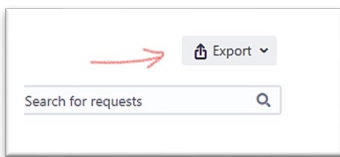
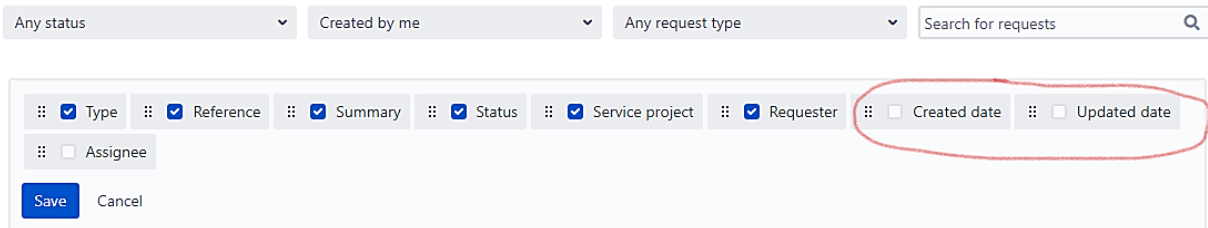
È inoltre possibile cercare un ticket con il motore di ricerca, se ci si ricorda una parte del titolo/descrizione o una certa parola chiave.



Con il pulsante CUSTOMIZE si possono aggiungere/togliere informazioni e decidere quali di queste mostrare/nascondere come colonna e come filtro di ricerca attraverso lo strumento .



Nell'esempio qui sotto si potrebbe scegliere di aggiungere le colonne *Created date* e *Updated date* ma non *Assignee*



Si può infine fare un'esportazione in .csv - visualizzabile poi con MS Excel o simili software per fogli di calcolo - (purtroppo solo sulla base delle colonne standard di Jira).

Lo storico

Tutti i ticket esistenti sono stati migrati. La riorganizzazione dei progetti però ha provocato la rinumerazione dei ticket, anche se i contenuti sono rimasti identici.

Se però vi ricordate un ticket per numero, niente paura: in *My requests* inserite nel campo di ricerca il vostro precedente numero (es. SSIAMMINIS-12345): il sistema ha conservato quel numero e vi proporrà il ticket che state cercando.

Tabella di migrazione dei ticket (nelle nuove sezioni)

supporto.infn.it		servicedesk.infn.it	
progetto	componenti	progetto	componenti
Anagrafiche Organigrammi e Autenticazione (SSIANAORG)	Anagrafica	Anagrafiche DSI (DSIANAG)	AU
	Autenticazione / Autorizzazioni	Assistenza generica DSI (DSIASSIST)	altro
	Organigramma	Assistenza generica DSI (DSIASSIST)	Organigramma
Documentale, Firma e Protocollo (SSIDOC)	Protocollo / Libro firma	Libro Firma e Protocollo DSI (DSILFPROT)	Protocollo / Libro firma
	Documentale	Assistenza generica DSI (DSIASSIST)	Privilegi Alfresco
Portale e Servizi Web (SSISERWEB)	Ciclo Acquisti (RDA)	Ciclo Acquisti DSI (DSIRDA)	Tool RDA
	Altri servizi web	Assistenza generica DSI (DSIASSIST)	altro
Area Amministrativa (SSIAMMINIS)	Altre questioni generali	Assistenza generica DSI (DSIASSIST)	altro
	Fatture passive / Riscossioni e fattura attiva / Mandati di pagamento	DSI - Ciclo passivo, Fatture, OPI (DSIFATTURE)	EBS Fatture / OPI - Mandati e reversali
	Bilancio / Gestione impegni / PG	Bilancio, impegni e finanziaria nativa DSI (DSIBIL)	Bilancio EBS / EBS Impegni e preimpegni / EBS Finanziaria nativa e PG
	Sviluppo	Assistenza generica DSI (DSIASSIST)	altro
	Patrimonio	Patrimonio DSI (DSIPATR)	EBS
	Lavorazione ordini	Ciclo Acquisti DSI (DSIRDA)	EBS
	Fondo economale	Fondo economale DSI (DSIECONOM)	EBS - Giornale e stampe
Fondi Esterni (SSIFONDIES)	Portale Fondi Esterni, Sigle	Tool fondi esterni DSI (DSIFE)	Tool Progetti
	Questioni generali, Supporto Scrittura Progetti, Workflow Sottomissione Progetti	Fondi Esterni (Dir. Serv. alla Ricerca) (DSRFE)	Questioni generali, Supporto Scrittura Progetti, Workflow Sottomissione Progetti
	Timesheet	Timesheets DSI (DSITS)	Timesheets
Area del Personale (SSIPERS)	Assegni Borse e Collaboratori / Reclutamento Dipendenti / Tool FdP (Fondi del personale)	CONCORSI DSI (DSICONC)	Borse e assegni di ricerca / Reclutamento Dipendenti / Tool FdP (Fondi del personale)

	Affari Assicurativi e Sociali / Benefici Assistenziali / Gestione	DRU - Gestione Rapporto lavorativo (DRURAPLAV)	Affari Assicurativi e Sociali / Benefici assistenziali / Gestione Rapporto lavoro
	Cartellino web / Backoffice Presenze	Cartellino Presenze DSI (DSIPRES)	Cartellino web / Backoffice Presenze
	Formazione	Assistenza generica DSI (DSIASSIST)	altro
	Associazioni	Associazioni DSI (DSIASSOC)	Associazioni
	Retributivo e Analisi Dati	Stipendiale DRU (DRUSTIP)	Stipendiale
Atti Amministrativi (SSINORMACC)	Circolari / Consulenze / Delibere / Disposizioni / Relazioni Internazionali	DSIPROVV	Circolari / Consulenze / Delibere / Disposizioni / Relazioni Internazionali
Servizio Salute e Ambiente (SSISALAMB)	COVID19 / Safety / Schede di destinazione lavorativa	Servizio Salute e Ambiente (SSA)	COVID19 / Safety / Schede di destinazione lavorativa
Business intelligence (SSISREPO)	Business Intelligence / Report Area Bilancio / Report Area Presenze	Business Intelligence DSI (DSIBI)	Business Intelligence / Report Area Bilancio / Report Area Presenze
Missioni (SSIMMISSION)	Agenzia Viaggi Cisalpina / Apertura e Gestione Missioni / Lavorazione Missioni	Missioni DSI (DSIMMISSION)	Ex portale Cisalpina / Portale web / Lavorazione missioni EBS
Cisalpina (Agenzia Viaggi) (SSICISALP)	Accesso Portale OCT		
Seminari e collaborazioni scientifiche (SSISEM)	Applicativo web / Oracle EBS	DSISEM	Applicativo web / Oracle EBS
Area Contrattuale (SSIAREACON)	Anagrafe Unica Fornitori	Anagrafiche DSI (DSIANAG)	AU
	Contratti e fase esecutiva dei rapporti, Gestione fasi di gara e AVCPass	Direzione Affari Finanza e Controllo (DAF)	Contratti e fase esecutiva dei rapporti, Gestione fasi di gara e AVCPass
	Trasparenza (Avvisi, Bandi, Esiti)	Ciclo Acquisti DSI (DSIRDA)	Tool esiti
Trasferimento Tecnologico (SSITRATEC)	vari	Trasferimento Tecnologico (DSRTT)	vari
Area della Ricerca (SSIBADARIC)	Afferenze scientifiche, /Assegnazioni / Preventivi / Responsabili scientifici	Bilanci della ricerca DSI (DSIPREV)	Afferenze scientifiche, Assegnazioni, Preventivi, Responsabili scientifici
	Consuntivi / Pubblicazioni / Tesi di Laurea e Dottorato	Prodotti della ricerca DSI (DSICONS)	Consuntivi / Pubblicazioni / Tesi di Laurea e Dottorato



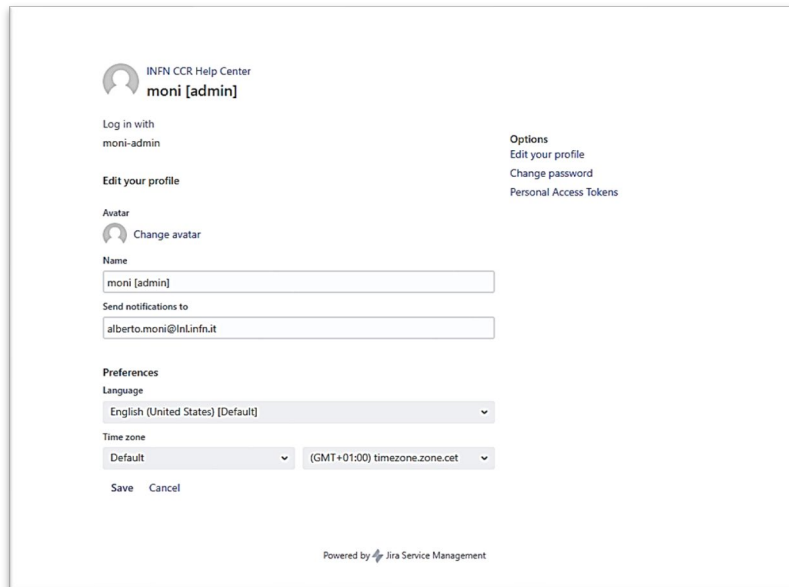
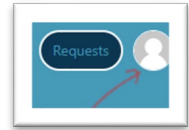
Convenzioni di Accoglienza /
Convenzioni, borse di
dottorato e assegni
cofinanziati

Convenzioni DSI
(DSICONV)

Convenzioni di Accoglienza
/ Università ed Enti

Ma è tutto in inglese?

È possibile configurare il proprio profilo cliccando nell'icona in alto a destra (che contiene l'immagine del proprio profilo) e successivamente "edit your profile":

Screenshot della pagina di modifica profilo di un utente. In alto a sinistra c'è il logo "INFN CCR Help Center" e il nome "moni [admin]". Sotto, "Log in with moni-admin". A destra, "Options" con link per "Edit your profile", "Change password" e "Personal Access Tokens". La sezione "Edit your profile" include un link "Change avatar". Sotto, campi per "Name" (moni [admin]) e "Send notifications to" (alberto.moni@lnfn.it). La sezione "Preferences" ha "Language" (English (United States) [Default]) e "Time zone" (Default, GMT+01:00 timezone.zone.ct). In basso ci sono i bottoni "Save" e "Cancel".

Da qui potete indicare la lingua preferita e cambiare il vostro avatar (una foto o simile che vi identifichi – se volete).

È vivamente sconsigliato modificare le altre impostazioni.