

Interreg VI – A Italia - Österreich
Programma di cooperazione

Manuale per la creazione di
richieste di supporto tramite
**Service
Management Tool**

Interreg
Italia – Österreich



Co-funded by
the European Union

Un'Europa più vicina

Indice

1. Introduzione	3
2. Le diverse categorie di richieste.....	4
3. Esempio di una richiesta di supporto	5
4. Registrazione	6

Documento	Manuale per la creazione di richieste di supporto tramite Service Management Tool
Versione	V.1
Data	13/02/2023
Programma di cooperazione	CCI-N. 2021TC16RFCB044 Approvato dalla Commissione Europea con decisione di esecuzione C(2022) 4260 del 16/06/2022

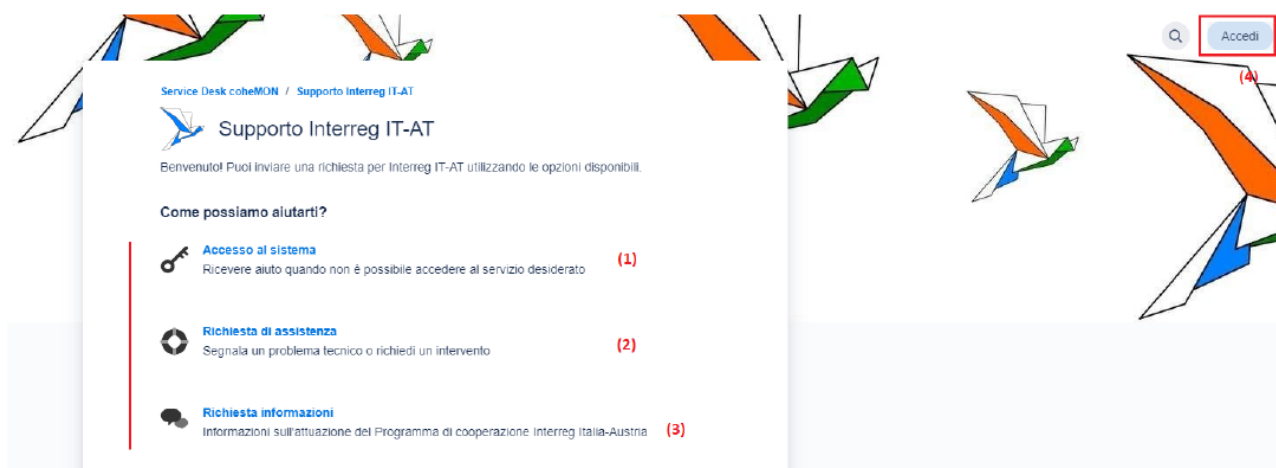
Impressum

Pubblicazione dell’Autorità di Gestione:
Provincia autonoma di Bolzano – Alto Adige
Ripartizione Europa
Segretariato congiunto
Via Conciapelli 69 - 39100 Bolzano
Tel: +39 0471 41 31 10
gs-sc@provincia.bz.it
www.provincia.bz.it/fesr
© Provincia autonoma di Bolzano -
Riproduzione autorizzata con citazione della
fonte.
Per eventuali aggiornamenti, consultare:
www.interreg.net

1. Introduzione

Uno strumento di gestione dei servizi supporta un'organizzazione nel controllo e nella standardizzazione dei processi, consentendo così la valutazione e il monitoraggio di tutti i processi. Idealmente, questi processi diventano più trasparenti grazie al coinvolgimento diretto di tutti i partecipanti e possono essere migliorati e ottimizzati nel tempo. In futuro, tutte le richieste dovranno essere inserite tramite il portale Service Desk al seguente indirizzo:

<https://cohemon.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/6>



Sul portale, le richieste possono essere suddivise in 3 categorie:

- (1) Richieste quando non è possibile accedere a coheMON, quando ci sono domande e/o problemi con le richieste di delega o di aggiunta di utenti;
- (2) Richieste di assistenza per problemi tecnici o quando è necessario intervenire sui dati;
- (3) Richieste di informazioni sull'attuazione del programma Interreg.

Inoltre, gli utenti possono registrarsi alla voce "Accedi" (4) e quindi utilizzare ulteriori funzioni del portale come utenti registrati.

2. Le diverse categorie di richieste

Accesso al sistema



Per tutte le domande/problemi relativi alle richieste di delega o di aggiunta di utenti, se i diritti di accesso specifici devono essere modificati o ci sono altri problemi di accesso, si deve creare una richiesta di tipo "accesso al sistema". In questo caso è importante che la richiesta contenga il maggior quantitativo possibile di informazioni, come ad esempio l'ID del conto, il tipo di account utilizzato, l'eventuale presenza di problemi con le deleghe, ecc.

Richieste di assistenza



In caso di problemi tecnici, o se è necessario un intervento sui dati, è necessario creare una richiesta del tipo "richiesta di supporto". Sono importanti, ad esempio, l'ID dell'account, il tipo di account utilizzato, il codice del progetto, il tipo e la versione del browser, l'URL e uno screenshot della pagina in cui si è verificato il malfunzionamento, il codice di errore, ecc.

Richieste di informazioni



Per informazioni sull'attuazione del programma Interreg, sulla presentazione dei progetti, sulla gestione del programma, sulle richieste di modifica, sulle misure di informazione e comunicazione, nonché per informazioni sulla rendicontazione delle spese, deve essere creata una richiesta del tipo "richiesta di informazioni".

Una volta inviata, vengono visualizzate le seguenti informazioni: il riferimento della richiesta (ITAT-xxxx) e l'indirizzo e-mail a cui è stata inviata la conferma.



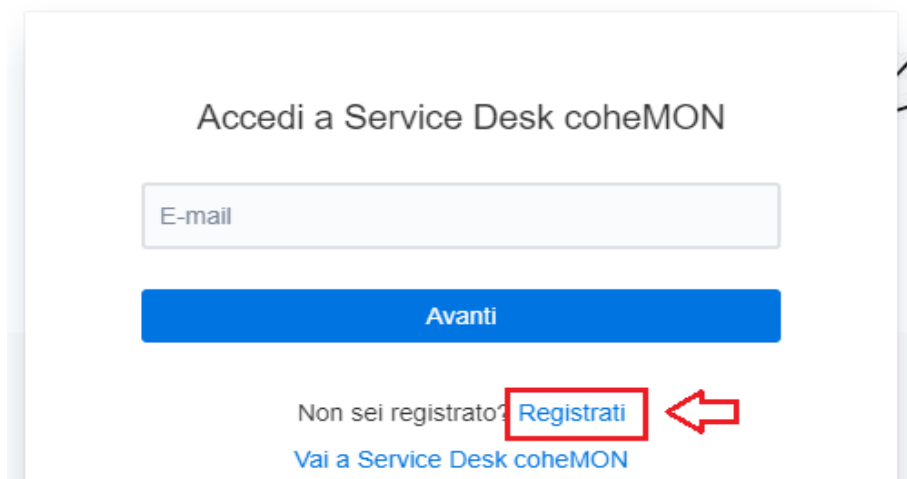
Tutte le domande di approfondimento e la risposta/risoluzione a una richiesta saranno inviate a questo indirizzo e-mail.

4. Registrazione

Gli utenti che lo desiderano possono registrarsi sul portale e ottenere così ulteriori informazioni sulle proprie richieste. A tal fine, nella pagina iniziale del portale si deve richiamare "Accedi" (4)



e poi Registrati:



Accedi a Service Desk coheMON

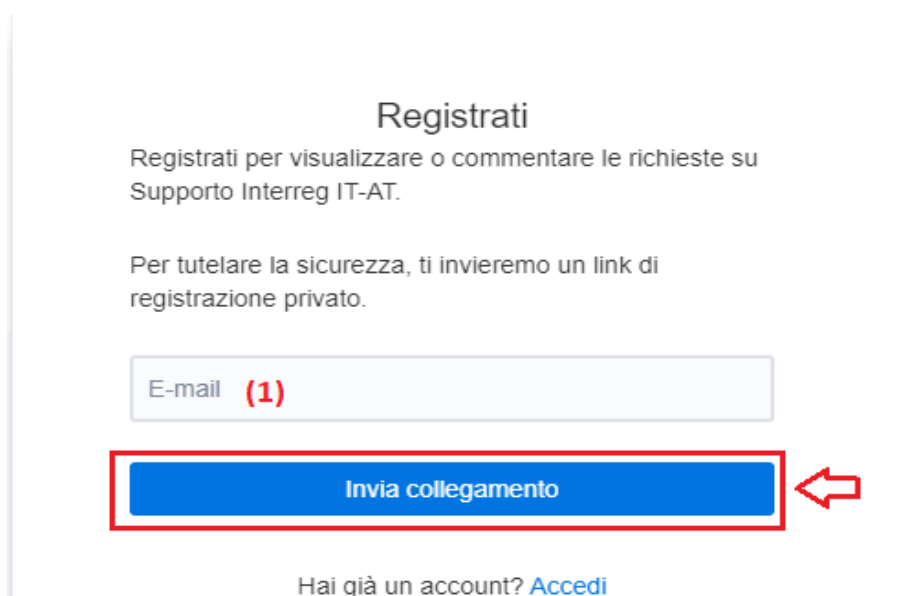
E-mail

Avanti

Non sei registrato? **Registrati** ←

Vai a Service Desk coheMON

Nella pagina successiva, inserire un indirizzo e-mail nel campo corrispondente **(1)** e cliccare su "Invia collegamento":



Registrati

Registrati per visualizzare o commentare le richieste su Supporto Interreg IT-AT.

Per tutelare la sicurezza, ti invieremo un link di registrazione privato.

E-mail **(1)**

Invia collegamento ←

Hai già un account? [Accedi](#)

Si riceve l'informazione a quale indirizzo e-mail è stato inviato il link:



Controlla la tua casella di posta

Abbiamo inviato un'e-mail a **test@mail.me**. Fai clic sul collegamento nel messaggio per completare la registrazione.

Invia di nuovo

Completare la registrazione nella propria casella di posta elettronica tramite il link; queste e-mail vengono inviate dall'indirizzo mjira@cohemon.atlassian.net:

Completa la registrazione su Service Desk coheMON Inbox x



Service Desk coheMON <jira@cohemon.atlassian.net>

12:40 PM (0 minutes ago)



to me ▾

Abbiamo quasi finito!

Segui il collegamento sottostante per completare la registrazione su Service Desk coheMON. Per tutelare la sicurezza, non condividere questo collegamento con nessuno.

Registrati



Con i dati di accesso così ottenuti, è possibile visualizzare tutte le richieste create e seguire in tempo reale lo stato di lavorazione delle richieste aperte; è possibile visualizzare le richieste e rispondere direttamente ad esse.