

Manuale Utente

Customer Portal

# GENERALITÀ

## Stato del documento

<b>Versione:</b>	Versione 1.0
<b>Data:</b>	17 gennaio 2022
<b>Numero di copia:</b>	Distribuzione elettronica

## STORIA DEL DOCUMENTO

Il seguente registro cronologico delle modifiche contiene una registrazione delle modifiche apportate al presente documento:

Versione	Data	Note
1.0	17/01/2022	Nascita del documento

# INDICE DEL DOCUMENTO

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>5</b>
1.1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	5
<b>2</b>	<b>CUSTOMER PORTAL .....</b>	<b>6</b>
2.1	FAQ .....	7
2.1.1	Ricerca nelle FAQ .....	9
2.1.2	FAQ per Sistemi/Applicazioni e FAQ per Categorie .....	9
2.1.3	Dettaglio FAQ.....	12
2.2	CRONOLOGIA TICKET .....	13
2.2.1	Ricerca dei Ticket .....	14
2.2.2	Lista dei Ticket .....	15
2.2.3	Dettaglio Ticket con Stato diverso da Chiusura Tecnica e Chiusura Amministrativa..	16
2.2.3.1	Inoltra un Sollecito.....	17
2.2.3.2	Dati ticket.....	18
2.2.3.3	Cronologia delle comunicazioni.....	19
2.2.3.4	Aggiorna il ticket .....	20
2.2.4	Dettaglio Ticket in Stato Chiusura Tecnica .....	22
2.2.4.1	Riapri .....	23
2.2.4.2	Dati ticket.....	25
2.2.4.3	Cronologia delle comunicazioni.....	26
2.2.5	Dettaglio del Ticket in Stato Chiusura Amministrativa .....	27
2.2.5.1	Dati ticket.....	27
2.2.5.2	Cronologia delle comunicazioni.....	28
2.1	APRI UN TICKET .....	28
2.1.1	FAQ per ticket .....	31
2.1.2	Lista ticket inerenti.....	32
2.1	ASSISTENTE VIRTUALE.....	35

# 1 INTRODUZIONE

## 1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento costituisce il Manuale Utente per l'applicazione Customer Portal di Oracle Service Cloud.

Lo scopo è quello di fornire i servizi di Assistenza attraverso funzionalità che ne consentano la gestione autonoma da parte dell'utente.

Sono qui descritte le funzioni disponibili per i servizi di Assistenza su Documento Unico e Pagamenti PagoPA in ambito revisioni, ad uso degli utenti dei suddetti servizi.

L'applicazione verrà resa disponibile tramite un link dedicato sia nell'ambito del Portale del Trasporto [www.ilportaledeltrasporto.it](http://www.ilportaledeltrasporto.it) che del Portale dell'Automobilista [www.ilportaledeltautomobilista.it](http://www.ilportaledeltautomobilista.it) e sarà accessibile alle diverse tipologie di utenze previste tramite login e password.

## 2 CUSTOMER PORTAL

L'accesso al Customer Portal avviene tramite autenticazione al Portale del Trasporto o al Portale dell'Automobilista

- Accesso Tramite il Portale del Trasporto [www.ilportaledeltrasporto.it](http://www.ilportaledeltrasporto.it)

Dopo aver inserito le credenziali, l'utente accede all'area privata

The screenshot shows the 'PORTALE DEL TRASPORTO' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Servizi', 'Guide e Manuali', 'E-learning', and 'Assistenza'. Below this, the user's profile is displayed with the name 'Benvenuto CARDARELLI' and ID 'AGRM132101'. The profile includes details such as 'Matricola AGRM132101', 'Data ultima connessione 27/04/2021 12:04:58', and 'Stato Firma Digitale DU Attiva'. There are also two notification boxes: 'Ci sono 0 messaggi' and 'Ci sono 0 comunicazioni'. The main area features six service tiles, each with a wrench icon and an 'Accedi' button: 'Registro Digitale Autenticatori Sottoscrittori', 'Gestione Prenotazioni', 'Gestione Istanza', 'Gestione Firma ACI', 'Gestione Atto ACI', and 'Consultazione Pagamenti'.

Da qui, selezionando la voce Assistenza si apre il sottomenu

The screenshot shows the 'Assistenza' dropdown menu. The menu is open, displaying three options: 'FAQ', 'APRI UNA SEGNALAZIONE', and 'CUSTOMER PORTAL'. The 'CUSTOMER PORTAL' option is highlighted.

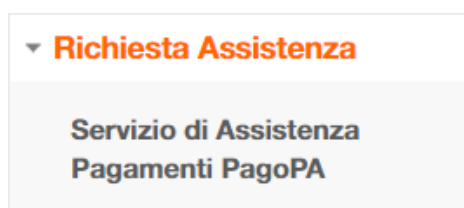
La voce *Customer Portal* consente di accedere alla Home page dell'applicazione omonima.

- Accesso Tramite il Portale dell'Automobilista [www.ilportaledellautomobilista.it](http://www.ilportaledellautomobilista.it)

Dopo aver inserito le credenziali, l'utente accede all'area privata



Selezionando la voce di menu Richiesta Assistenza appare il sottomenu



La voce *Servizi di Assistenza Pagamenti PagoPA* consente di accedere alla Home Page dell'applicazione Customer Portal.

Il menu in alto alla pagina visualizzata è presente in tutte le pagine dell'applicazione.



E contiene i link per navigare attraverso le funzionalità disponibili.

- PORTALE DEL TRASPORTO per andare alla home page del Portale del Trasporto
- PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA per andare alla home page del Portale dell'Automobilista
- FAQ per andare alla pagina descritta nei paragrafi seguenti col titolo omonimo.
- CRONOLOGIA TICKET per andare alla pagina descritta nei paragrafi seguenti col titolo omonimo.
- APRI UN TICKET per andare alla pagina descritta nei paragrafi seguenti col titolo omonimo,

E' presente inoltre una sezione espandibile a tendina con il nome dell'utente autenticato che consente di consultare i dati dell'utente stesso come registrati a sistema. .

## 2.1 FAQ

La prima pagina visualizzata all'accesso, è quella delle FAQ, Frequently Asked Questions, che permette la visualizzazione e la navigazione nelle domande più frequenti con relative risposte utili.

PORTALE DEL TRASPORTO
PORTALE DELL'AUTOMOBILISTA
FAQ
CRONOLOGIA TICKET
APRI UN TICKET
Mario Rossi ▾

### Ricerca nelle FAQ

🔍

**Filtra per Sistema/Applicazione**

Selezionare un Sistema/Applicazione ▾

**Filtra per Categoria**

Seleziona una categoria ▾

#### FAQ PER SISTEMI/APPLICAZIONI

Documento Unico

Pagamenti PagoPA

---

#### FAQ per Categorie

 <b>Accesso</b> Sottocategorie 1	 <b>Anagrafe</b> Sottocategorie 1	 <b>Piattaforma e-learning</b> Sottocategorie 1	 <b>Password</b> Sottocategorie 1	 <b>Informazioni</b> Sottocategorie 1	 <b>Firma</b> Sottocategorie 1
 <b>ATTO</b> Sottocategorie 8	 <b>ISTANZA</b> Sottocategorie 7	 <b>FASCICOLO</b> Sottocategorie 10	 <b>PRATICA</b> Sottocategorie 4	 <b>PAGAMENTI</b> Sottocategorie 4	 <b>Chiarimenti Amministrativi</b> Sottocategorie 1
 <b>Abbinamento pratica-IUV</b> Sottocategorie 6	 <b>Acquisto pratica real time</b> Sottocategorie 6	 <b>Acquisto pratica serale-batch</b> Sottocategorie 6	 <b>Aggiornamento stati pagamento</b> Sottocategorie 6	 <b>Altro</b> Sottocategorie 6	 <b>Autenticazione Utente</b> Sottocategorie 6
 <b>Cancellazione IUV</b> Sottocategorie 6	 <b>Creazione IUV</b> Sottocategorie 6	 <b>Inserimento pratica</b> Sottocategorie 6	 <b>Integrazione IUV</b> Sottocategorie 6	 <b>Pagamento on-line</b> Sottocategorie 6	 <b>Pagamento presso altri PSP</b> Sottocategorie 6
 <b>Rendicontazione (UMC)</b> Sottocategorie 6	 <b>Rivitalizzazione IUV</b> Sottocategorie 6	 <b>Stampa avviso/ricevuta di pagamento</b> Sottocategorie 6			

---

#### FAQ più richieste

**Utilizzo della pratica C18803 - Duplicato DU deterioramento**  
Con la pratica C18803 deve essere richiesta l'emissione del duplicato di un Documento Unico per deteriorato o distruzione. Tuttavia, nelle more della realizzazione di nuove funzionalità, è possibile usare temporaneamente la pratica C18803...

**Decreti e Circolari Documento Unico**  
D

**Richiesta matricola DU**  
La richiesta di una matricola da parte di una nuova agenzia deve essere effettuata presso l'ufficio di motorizzazione di competenza.

**Firma Digitale Remota (FDR)**  
La Firma digitale remota (FDR) è una firma digitale di scopo e come tale può essere utilizzata solo nell'ambito dei processi digitali specificatamente individuati.

**Manuali Utenti - Documento Unico**  
I

[Mostra altre FAQ >](#)

Scopri il nuovo Tool

La pagina è composta da tre principali aree.

- Ricerca nelle FAQ.
- FAQ per Sistemi/Applicazioni e FAQ per Categorie.
- FAQ più richieste.



## 2.1.1 Ricerca nelle FAQ

La sezione, consente di effettuare la ricerca delle FAQ.

L'utente può inserire un testo nel primo campo e/o selezionare un Sistema/Applicazione dal menu a tendina e/o una Categoria.

La ricerca può essere effettuata dall'utente con un click sul pulsante/lente blu.

I risultati verranno restituiti, filtrati in base ai dati inseriti, per parole chiave associate alle singole FAQ o testo contenuto nel titolo e descrizione delle FAQ, per prodotto selezionato e per Categoria selezionata.

### FAQ risultato ricerca

Risultati 1 - 5 di 26

Contatti

[? APRI UN TICKET](#)

#### **Smarrimento PIN *tablet***

Non è possibile recuperare il PIN di firma, è necessario richiedere, aprendo un ticket ad assistenza.dgmot@mit.got.ita, la revoca della firma in modo che l'utente possa richiederla nuovamente e...

#### **Istruzioni firma Atto su *Tablet* autorizzato**

Sul *tablet* i documenti hanno colori differenti in riferimento alla tipologia di sottoscrizione della firma. I documenti di colore rosso hanno bisogno di una sottoscrizione FEA + FDR. I documenti di...

#### ***Tablet* autorizzati alla FEA/FDR**

I *tablet* che possono essere utilizzati per la firma elettronica avanzata e la firma digitale remota sono pubblicati nella sezione "Guide e manuali" sotto la voce "Manuali e specifiche WS": Il...

#### **Modifica password *tablet***

È possibile modificare la password per accedere sul *tablet* tramite la piattaforma RDAS. Si ricorda che tale password deve essere composta da 6 caratteri.

#### **Annullamento invio in firma di un documento nel fascicolo**

La sessione di firma di un documento contenuto nel fascicolo DT, può essere annullata in modi differenti in base allo stato di firma del fascicolo. Nel caso in cui il fascicolo non sia stato...

[Mostra più risultati FAQ risultato ricerca](#)

Selezionando il link con il titolo della singola FAQ è possibile visualizzarne il dettaglio come descritto al paragrafo 2.1.3 seguente.

## 2.1.2 FAQ per Sistemi/Applicazioni e FAQ per Categorie

La memorizzazione delle FAQ nell'archivio del sistema, chiamato qui Knowledge Base, è fatta associando ad esse uno o più Sistemi/Applicazioni e una o più Categorie e relative Sottocategorie, in modo da individuarne l'ambito di interesse.

La sezione centrale nella pagina della FAQ contiene un elenco di Sistemi/Applicazioni e Categorie, per ogni Categoria è indicato il numero di relative sottocategorie.

FAQ PER SISTEMI/APPLICAZIONI



Documento Unico



Pagamenti PagoPA

FAQ per Categorie



Accesso

Sottocategorie 1



Anagrafe

Sottocategorie 1



Piattaforma e-learning

Sottocategorie 1



Password

Sottocategorie 1



Informazioni

Sottocategorie 1



Firma

Sottocategorie 1



ATTO

Sottocategorie 8



ISTANZA

Sottocategorie 7



FASCICOLO

Sottocategorie 10



PRATICA

Sottocategorie 4



PAGAMENTI

Sottocategorie 4



Chiarimenti

Amministrativi

Sottocategorie 1



Abbinamento pratica-IUV

Sottocategorie 6



Acquisto pratica real-time

Sottocategorie 6



Acquisto pratica serale-batch

Sottocategorie 6



Aggiornamento stati pagamento

Sottocategorie 6



Altro

Sottocategorie 6



Autenticazione Utente

Sottocategorie 6



Cancellazione IUV

Sottocategorie 6



Creazione IUV

Sottocategorie 6



Inserimento pratica

Sottocategorie 6



Integrazione IUV

Sottocategorie 6



Pagamento on-line

Sottocategorie 6



Pagamento presso altri PSP

Sottocategorie 6



Rendicontazione (UMC)

Sottocategorie 6



Rivitalizzazione IUV

Sottocategorie 6



Stampa avviso/ricevuta di pagamento

Sottocategorie 6

Selezionando una delle voci elencate, è consentita la navigazione che conduce alla visualizzazione delle FAQ associate alla voce selezionata.

Così ad esempio selezionando la Categoria *ISTANZA* è visualizzata la pagina:

**FAQ più richieste**

**Istanza in "Presentata con successo" il fascicolo in "Inoltrato" e la pratica in "Accettata"**  
 Il PRA e l'UMC hanno 3 giorni di tempo per analizzare la documentazione fornita, convalidarla o in caso contrario richiedere eventuale integrazione. L'utente deve pertanto attendere la verifica degli uffici e monitorare la richiesta.

**Stati fascicolo/pratica/istanza non corretti**  
 In questo caso è opportuno completare il fascicolo ed effettuare l'inoltro entro le 20:00 della giornata successiva a quella di presentazione. Se l'inoltro viene effettuato entro le 20:00 la pratica viene ripristinata in "accettata" dal momento...

**Fascicolo da integrare**  
 Quando il fascicolo si trova in stato "Da integrare" l'utente può, attraverso la sezione "Note" nel modulo "Gestione fascicolo", visualizzare che tipo di integrazione gli uffici UMC e/o PRA hanno richiesto. Una volta adempite le richieste (ad...

**Istanza "Presentata con successo", fascicolo "Acquisito" e pratica "Accettato". Cosa fare?**  
 In questo caso è opportuno completare il fascicolo ed effettuare l'inoltro entro le 16:00 della giornata successiva a quella di presentazione. Se l'inoltro non viene effettuato entro suddetto orario la pratica passo allo stato "Riusata per...

**Cancellazione di un' Istanza creata**  
 Dopo aver salvato l'istanza il punto di servizio può effettuare l'azione di cancellare l'istanza appena creata. Per procedere alla cancellazione è opportuno ricercare l'istanza che si intende cancellare, selezionare la lente accanto all'istanza e...

**Modifica Istanza**  
 L'istanza firmata non può essere modificata mentre la pratica ad essa associata può essere annullata o cancellata. L'annullamento può essere effettuato su una pratica presentata in giornata e consente di rimetterla in lavorazione e ripresentarla...

**Trasformazione dell'Istanza da digitale a cartacea**  
 Per poter trasformare un'istanza digitale, non ancora attiva a sistema, in un' istanza cartacea si deve procedere a cancellare l'istanza digitale ed inserire una nuova istanza cartacea. Per poter cancellare l'istanza digitale è necessario ricercare...

**Documenti fascicolo bloccati in fase di firma**  
 In tal caso invitiamo ad effettuare le seguenti azioni (valide per il Portale del Trasporto): 1) accedere al Portale del Trasporto su Gestione istanza 2) ricercare istanza di interesse (es.per numero di targa) 3) accedere al fascicolo collegato...

**Tipo di errore: "Il documento non è un PDF"**  
 Seguire i seguenti passi: - andare sul dettaglio del soggetto dichiarante con ruolo ALTRO - visualizzare dettaglio del documento pre-caricato con informazioni inserite in fase di definizione istanza - caricare il file PDF relativo al documento -...

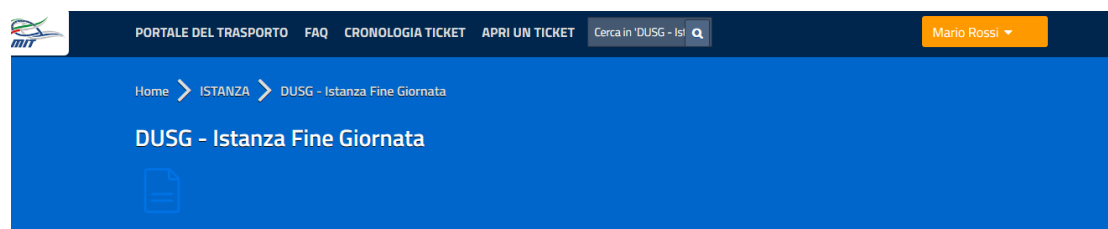
**Dati inseriti nell'Istanza non corretti in fase di presentazione di una pratica con Preconvalida**  
 In tal caso il sistema consente la cancellazione/annullamento della pratica, l'annullamento dell'istanza e la riapertura del fascicolo attraverso la funzione di "Riapri" solo se il fascicolo è stato già preconvalidato dall'UMC competente. In questo...

[Mostra altre FAQ per ISTANZA](#)

La pagina contiene:

- il path di navigazione che permette di tornare indietro alla pagine precedenti,
- la lista delle 6 Sottocategorie anch'esse navigabili,
- la lista delle FAQ più richieste per la Categoria ISTANZA, lista espandibile a tutte le FAQ per la Categoria, selezionando il link *Mostra altre FAQ per ISTANZA*.

Selezionando ancora una delle 6 Sottocategorie, ad esempio *DUSG-Istanza Fine Giornata* viene visualizzata la pagina:



### FAQ più richieste

**Dati inseriti nell'Istanza non corretti in fase di presentazione di una pratica con Preconvalida**

In tal caso il sistema consente la cancellazione/annullamento della pratica, l'annullamento dell'istanza e la riapertura del fascicolo attraverso la funzione di "Riapri" solo se il fascicolo è stato già preconvalidato dall'UMC competente. In questo...

**Soggetto Dichiarante**

Il soggetto dichiarante è colui che firma l'istanza.

**Stato Istanza cumulativa "Presentata con successo parziale"**

Lo stato dell'istanza "Presentata con successo parziale" indica che le Pratiche contenute nell'istanza sono nello stato Accettata ed altre Cancellate. E' possibile quindi procedere all'inoltro del fascicolo corrispondente.

**Errore Istanza cumulativa: "Validata con errore"**

L'istanza cumulativa assume lo stato di "Validata con errore" quando, richiedendo la validazione di tutte le pratiche, tra queste ci sono alcune validate ed altre non validate dal sistema. E' opportuno correggere le pratiche non validate in quanto per...

**Cancellazione Istanza digitale**

Se l'istanza è stata creata come un'Istanza digitale, l'utente non deve caricare mai manualmente sul fascicolo l'IU sez. 1., tale operazione può avvenire solo via sistema. Se si ha la necessità di modificare l'IU digitale sez 1 perché è stato...

[Mostra altre FAQ per DUSG - Istanza Fine Giornata](#)



La pagina contiene:

- il path di navigazione che permette di tornare indietro alla pagine precedenti,
- la lista delle FAQ più richieste per la Sottocategoria DUSG-Istanza Fine Giornata, lista espandibile a tutte le FAQ per la Sottocategoria, selezionando il link *Mostra altre FAQ per DUSG-Istanza Fine Giornata*.

### 2.1.3 Dettaglio FAQ

Dalla lista delle FAQ, visualizzata a seguito di una ricerca o navigazione, selezionando il link con il titolo della singola FAQ è possibile visualizzarne il dettaglio:

The screenshot shows the top navigation bar with links: PORTALE DEL TRASPORTO, FAQ, CRONOLOGIA TICKET, APRI UN TICKET, a search bar containing 'Cerca in 'DUTF - At', and a user profile 'Mario'. Below the navigation, there are breadcrumb trails: 'Documento Unico' and 'Contatti'. The main breadcrumb is 'ATTO \ DUTF - Atto Firma, ATTO \ DUTI - Atto Informazioni', with a sub-breadcrumb 'ATTO \ DUTT - Atto Inoltro al tablet'. The main heading is 'Istruzioni firma Atto su Tablet autorizzato', with metadata: 'Pubblicato 27/08/2020 12:10 | Aggiornato 27/08/2020 12:10 | ID 120'. The content asks 'Per quale motivo sono presenti dei documenti sul tablet rappresentati da diversi colori?' and explains that different colors refer to signature types: red for FEA + FDR and yellow for FDR. On the right, there is a 'Contatti' section with a link '? APRI UN TICKET' and a 'FAQ correlate' section with four items: 'Tablet autorizzati alla FEA/FDR', 'Annullamento invio in firma di un documento nel fascicolo', 'Modifica password tablet', and 'Smarrimento PIN tablet'. At the bottom, there are links for 'Invia questa pagina tramite e-mail' and 'Stampa'.

La pagina di dettaglio di una FAQ contiene il titolo e il testo completo della risposta, a destra è presente una lista dei titoli delle FAQ che sono correlate a quella visualizzata, perché riguardanti lo stesso argomento o argomenti attinenti, la selezione di un titolo permette di visualizzarne il dettaglio in una pagina analoga a quella che si sta qui descrivendo.

Nella parte alta della pagina sono visualizzati sia i Sistemi Applicazioni a cui la FAQ è associata che le Categorie/Sottocategorie, sotto forma di path navigabile.

Nella parte bassa della pagina sono presenti i link utili per stampare il contenuto della pagina o inviarlo via email

## 2.2 CRONOLOGIA TICKET

La pagina è visualizzata selezionando il link *CRONOLOGIA TICKET* nel menu dell'applicazione o in qualsiasi altro punto in cui sia visualizzato.

PORTALE DEL TRASPORTO FAQ CRONOLOGIA TICKET APRI UN TICKET Cerca... Mario Rossi

Filtra per Numero ticket, oggetto, cronologia delle comunicazioni

Cerca la Cronologia supporto

Filtra per Sistema/Applicazione: Selezionare un Sistema/Applicazione  
 Filtra per Categoria: Seleziona una categoria  
 Filter per Stato: Qualsiasi

Filtra per Targa:

Mostra Ticket

Solo i miei ticket

Ticket 1 - 10 di 93

N. di riferimento	Oggetto	Stato	Sistema/Applicazione	Categoria	Sottocategoria	T
210420-000000	ERRORE FIRMA FASCICOLO	Non risolto	Documento Unico	FASCICOLO	DUFF - Fascicolo firma	A
210412-000010	TEST PROTOCOLLO PRATICA DT	Preso in carico				
210412-000009	TEST INSERIMENTO DA WS	Non risolto	Documento Unico	FASCICOLO	DUFF - Problemi tecnici inoltr fascicolo	F
210409-000005	prova firma	Non risolto	Documento Unico	FASCICOLO	DUFF - Fascicolo firma	A
210409-000002	firma	Non risolto	Documento Unico	ISTANZA	DUSF - Istanza Firma	A
210408-000001	TEST INSERIMENTO DA WS	Non risolto	Documento Unico	FASCICOLO	DUFF - Problemi tecnici inoltr fascicolo	F
210408-000000	firma digitale remota	Non risolto	Documento Unico	FASCICOLO	DUFF - Fascicolo firma	A
210407-000006	ISTANZA FIRMA	Non risolto	Documento Unico	ISTANZA	DUSF - Istanza Firma	A
210407-000005	INOLTRO FASCICOLO	Non risolto	Documento Unico	FASCICOLO	DUFF - Fascicolo firma	A
210407-000004	FIRMA FASCICOLO	Non risolto	Documento Unico	PRATICA	DUPA - Pratica con Errori ACI	A

1 2 3 ... 10 Successivi >

La pagina consente di visualizzare tutti i ticket aperti nel tempo, presso il team di Assistenza, dall'utente autenticato o da altri utenti della sua organizzazione.

La pagina è composta da due aree

- La sezione di Ricerca dei ticket
- La sezione di visualizzazione della lista dei ticket

Solo se l'utente autenticato non ha l'indirizzo email tra i suoi dati di contatto, verrà visualizzato sotto alla sezione Ricerca, un ulteriore messaggio di avviso:

**Si ricorda che per le utenze che non abbiano impostato un indirizzo email di riferimento non sarà possibile ricevere risposte ai ticket tramite email. Invitiamo a verificare i propri dati di configurazione tramite le funzionalità disponibili sui Portali del Trasporto e dell'Automobilista"**

### 2.2.1 Ricerca dei Ticket

La sezione di ricerca dei ticket presenta una serie di campi che possono essere valorizzati come filtri da applicare alla ricerca stessa.

PORTALE DEL TRASPORTO FAQ CRONOLOGIA TICKET APRI UN TICKET Cerca... Mario Rossi

Filtra per Numero ticket, oggetto, cronologia delle comunicazioni

Cerca la Cronologia supporto

Filtra per Sistema/Applicazione: Selezionare un Sistema/Applicazione  
 Filtra per Categoria: Seleziona una categoria  
 Filter per Stato: Qualsiasi

Filtra per Targa:

Se si desidera filtrare la lista dei ticket per numero ticket o oggetto del ticket o testo presente nella cronologia delle comunicazioni relativa al ticket, i valori di filtro devono essere inseriti nel primo campo.

Se si desidera filtrare i ticket in base ad un Sistema/Applicazione, questo deve essere selezionato dal campo apposito, analogamente per la Categoria o Sottocategoria e lo Stato, se si vuole aggiungere un filtro sulla targa questa deve essere digitata nel campo omonimo.

Una volta valorizzati uno o più filtri la ricerca potrà essere effettuata con un click sul pulsante/lente blue.

Il risultato della ricerca, ovvero la lista dei ticket filtrata sulla base di criteri inseriti, verrà visualizzata nella sezione Lista ticket secondo le modalità descritte nel paragrafo dedicato 2.2.2.

## 2.2.2 Lista dei Ticket

La sezione lista dei ticket della pagina CRONOLOGIA TICKET, visualizza all'apertura tutti i ticket aperti dall'utente autenticato, utilizzando qualsiasi canale tra quelli disponibili per l'apertura, sia esso Telefono, email, Web service o Customer Portal stesso.

Il menu a tendina *Mostra ticket* consente di selezionare, oltre al valore *Solo i miei ticket*, anche la voce *Da chiunque nella mia organizzazione*, per includere tra i ticket visualizzati anche i ticket aperti da altri utenti, qualora ci fossero, della stessa Organizzazione dell'utente autenticato.

I ticket sono visualizzati ordinati per numero di ticket decrescente che vale a dire anche per data di apertura più recente.

Mostra Ticket

Solo i miei ticket

Ticket 1 - 10 di 61

N. di riferimento	Oggetto	Stato	Sistema/Applicazione	Categoria	Sottocategoria
210412-000017	TEST lunghezza Protocollo Pratica	Preso in carico	Documento Unico	PRATICA	DUPS - Pratica Stato
210412-000016	TEST lunghezza Protocollo Pratica	Preso in carico	Documento Unico	PRATICA	DUPS - Pratica Stato
210412-000015	TEST lunghezza Protocollo Pratica	Preso in carico	Documento Unico	PRATICA	DUPS - Pratica Stato
210412-000012	TEST formato Protocollo Pratica	Preso in carico	Documento Unico	PRATICA	DUPS - Pratica Stato
210407-000013	TEST VALORIZZAZIONE MATRICOLA	Preso in carico	Documento Unico	PRATICA	DUPD - Pratica con Err
210329-000003	INOLTRO FASCICOLO	Preso in carico	Documento Unico	FASCICOLO	DUFP - Problemi tecnici
210326-000000	TEST INSERIMENTO DA WS	Preso in carico	Documento Unico	FASCICOLO	DUFP - Problemi tecnici
210325-000001	TEST SEZIONE 3	Pending Generico	Documento Unico	Chiarimenti Amministrativi	DUAM - Chiarimenti Ar
210325-000000	TEST SEZIONE 3	Preso in carico	Documento Unico	Chiarimenti Amministrativi	DUAM - Chiarimenti Ar
210324-000022	TEST SECONDO SOLLECITO	Non risolto	Documento Unico	Sollecito	DUQK - Sollecito

1 2 3 ... 7 Successivi >

La lista è visualizzata in forma di tabella ed è "paginata" con 10 occorrenze alla volta, i gruppi di occorrenze possono essere "sfogliati" utilizzando i link di navigazione in basso a destra.

Ogni ticket è una riga della tabella e per ciascuna riga sono visualizzati nelle colonne, i valori:

- Numero di riferimento, che è l'identificativo del ticket attribuito dal sistema di assistenza e comunicato all'utente alla conferma dell'apertura del ticket.
- L'oggetto del ticket indicato al momento dell'apertura
- Lo stato della lavorazione presso il team di assistenza:
  - Chiusura Tecnica. Il ticket è stato risolto e chiuso, può essere riaperto entro 7 giorni.
  - Chiusura Amministrativa.. Il ticket è stato risolto e chiuso definitivamente.
  - Altri stati che indicano la Lavorazione in corso e dipendono dal gruppo di supporto che si sta occupando del ticket.
- Il Sistema Applicazione per il quale il ticket è stato aperto

- La Categoria e la Sottocategoria di classificazione del ticket che insieme al Sistema/Applicazione ne individuano l'ambito. Tali valori corrispondono anche a quelli di classificazione delle varie FAQ.
- Dati di dettaglio che vengono forniti in relazione all'ambito, quali targa, telaio, protocollo istanza.
- La data di creazione del Ticket

Il click sull'intestazione delle colonne della tabella consente di visualizzare la lista dei ticket ordinata in base al valore della colonna, crescente o decrescente, a click alternati.

Selezionando un numero di riferimento viene visualizzata la pagina contenente il dettaglio del ticket.

### 2.2.3 Dettaglio Ticket con Stato diverso da Chiusura Tecnica e Chiusura Amministrativa

Se il ticket è in uno stato di lavorazione diverso da Chiusura Tecnica e Chiusura Amministrativa la pagina di dettaglio sarà del tipo:

PORTALE DEL TRASPORTO FAQ CRONOLOGIA TICKET APRI UN TICKET Cerca... Mario Rossi

**FIRMA FASCICOLO**

**Dettaglio ticket**  
[Inoltra un Sollecito](#)

**Nome contatto** Mario Rossi  
**Indirizzo e-mail** nome.cognome@agenzia.com  
**Numero di riferimento** 210324-000006  
**Oggetto** FIRMA FASCICOLO  
**Stato** Non risolto  
**Creato** 24/03/2021 16:08  
**Aggiornato** 24/03/2021 16:15  
**Sistema/Applicazione**

- Documento Unico

**Categoria**

- FASCICOLO
- DUFF - Fascicolo firma

**Targa** AA000ZZ  
**Protocollo Fascicolo** 45342545  
**Allegati file**

- MCTC-DU-Indisponibilità Istanze DU\_20200728.JPG (50,30 KB)

**Cronologia delle comunicazioni**

Cliente tramite il canale 'Web Service'	24/03/2021 16:08
TEST	

**Aggiorna il ticket**

Aggiungere informazioni supplementari al ticket \*

Allega documenti supplementari al ticket  
 Sfoglia... Nessun file selezionato.  
[Aggiorna](#)

[Stampa](#)

La sezione in alto visualizza sempre l'Oggetto del ticket, indicato al momento dell'apertura.



## FIRMA FASCICOLO

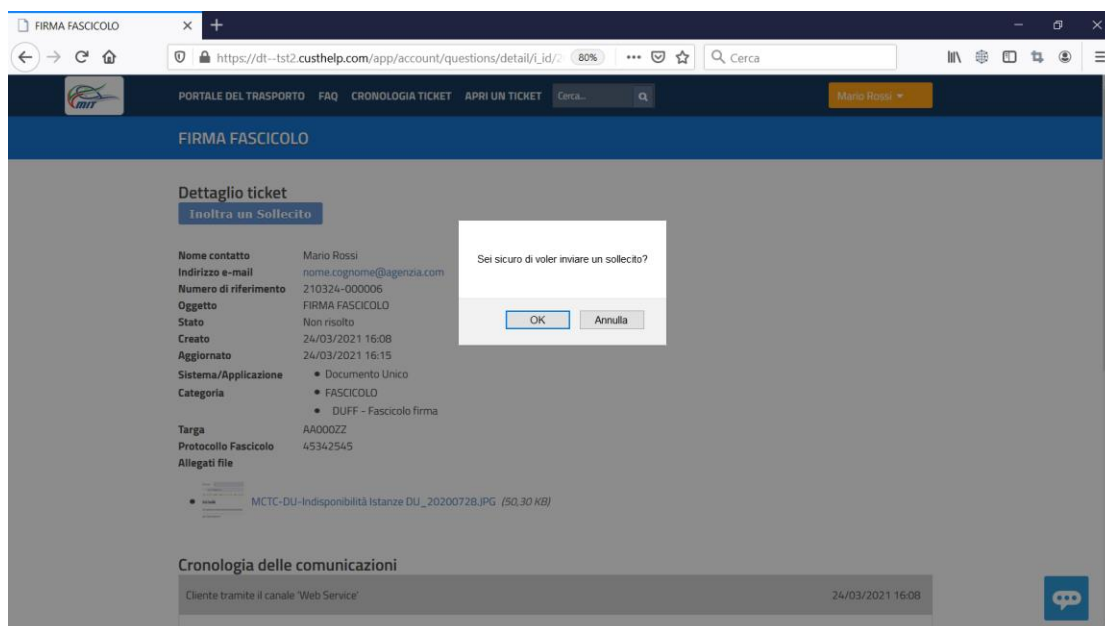
Sono poi presenti quattro aree:

- Inoltra un sollecito
- Dati ticket
- Cronologia delle comunicazioni
- Aggiorna il ticket

### 2.2.3.1 Inoltra un Sollecito

Il pulsante *Inoltra un sollecito* permette all'utente di inviare un sollecito al team di Assistenza in relazione al ticket visualizzato.

Selezionando il pulsante, l'utente riceverà un messaggio che richiede di confermare l'intenzione di Inviare un Sollecito.



Selezionando Annulla, l'operazione verrà annullata, riportando il focus sulla pagina di dettaglio.

Selezionando OK verrà completata l'operazione e visualizzato, nella pagina, il contatore dei solleciti incrementato di 1

## FIRMA FASCICOLO

### Dettaglio ticket

Inoltra un Sollecito

Ticket Sollecitato 1 volte!

<b>Nome contatto</b>	Mario Rossi
<b>Indirizzo e-mail</b>	nome.cognome@agenzia.com
<b>Numero di riferimento</b>	210324-000006
<b>Oggetto</b>	FIRMA FASCICOLO
<b>Stato</b>	Aggiornato
<b>Creato</b>	24/03/2021 16:08
<b>Aggiornato</b>	27/04/2021 12:21
<b>Sistema/Applicazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento Unico</li> </ul>
<b>Categoria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FASCICOLO</li> <li>• DUFF - Fascicolo firma</li> </ul>

Inoltre, alla cronologia delle comunicazioni, verrà aggiunto il nuovo messaggio:

#### Cronologia delle comunicazioni

Risposta Automatica	27/04/2021 12:21
La informiamo che abbiamo provveduto a segnalare il suo sollecito al team che ha in carico il ticket.	
Cliente tramite il canale 'Web Service'	24/03/2021 16:08
TEST	

### 2.2.3.2 Dati ticket

La sezione visualizza tutti i dati del ticket presenti nel sistema di Assistenza, sia quelli comuni a tutti i ticket e sempre presenti, che quelli la cui presenza dipende dalla classificazione.

In questa sezione sono anche visualizzati e consultabili gli eventuali file allegati aggiunti al ticket.

Di seguito un esempio di dati visualizzati:

## Dettaglio ticket

Inoltra un Sollecito

Ticket Sollecitato 1 volte!


**Nome contatto** Mario Rossi  
**Indirizzo e-mail** nome.cognome@agenzia.com  
**Numero di riferimento** 210324-000006  
**Oggetto** FIRMA FASCICOLO  
**Stato** Aggiornato  
**Creato** 24/03/2021 16:08  
**Aggiornato** 27/04/2021 12:21  
**Sistema/Applicazione**

- Documento Unico

**Categoria**

- FASCICOLO
- DUFF - Fascicolo firma

**Targa** AA000ZZ  
**Protocollo Fascicolo** 45342545  
**Allegati file**

  
• [MCTC-DU-Indisponibilità Istanze DU\\_20200728.JPG \(50,30 KB\)](#)

## Dettaglio ticket

Inoltra un Sollecito

**Nome contatto** Mario Rossi  
**Indirizzo e-mail** nome.cognome@agenzia.com  
**Numero di riferimento** 210407-000006  
**Oggetto** ISTANZA FIRMA  
**Stato** Non risolto  
**Creato** 07/04/2021 14:11  
**Aggiornato** 07/04/2021 14:18  
**Sistema/Applicazione**

- Documento Unico

**Categoria**

- ISTANZA
- DUSF - Istanza Firma

**Targa** AA000ZZ  
**Protocollo Istanza** 768669

## Cronologia delle comunicazioni

Cliente tramite il canale 'Web Service'

TEST

- . . . . .

### 2.2.3.3 Cronologia delle comunicazioni

La sezione visualizza tutta la cronologia delle comunicazioni avvenute sul ticket a partire dalla descrizione del problema fornita all'apertura, fino al momento della visualizzazione

### Cronologia delle comunicazioni

Cliente tramite il canale 'Web Service'	14/04/2021 10:59
Informazioni aggiunte al ticket in un momento successivo all'apertura	
Risposta Automatica	14/04/2021 10:16
La informiamo che abbiamo provveduto a segnalare il suo sollecito al team che ha in carico il ticket.	
Cliente tramite il canale 'Web Service'	29/03/2021 13:40
test	

### 2.2.3.4 Aggiorna il ticket

La sezione permette all'utente di aggiungere informazioni e/o allegati al ticket.

#### Aggiorna il ticket

Aggiungere informazioni supplementari al ticket \*

Allega documenti supplementari al ticket

Sfogli... Nessun file selezionato.

Aggiorna

 Stampa

Per aggiungere informazioni alla Cronologia delle comunicazioni il testo deve essere scritto nel campo dedicato *Aggiungere informazioni supplementari al ticket*.

Per aggiungere allegati al ticket, cliccare su *Sfogli* e selezionare il file che si desidera allegare.

Non è possibile caricare allegati con una dimensione superiore a 5 MB. In tal caso il sistema lo segnalerà con un errore.

### Aggiorna il ticket

#### Aggiungere informazioni supplementari al ticket \*

Aggiungo informazioni al ticket e nuovo allegato

#### Allega documenti supplementari al ticket

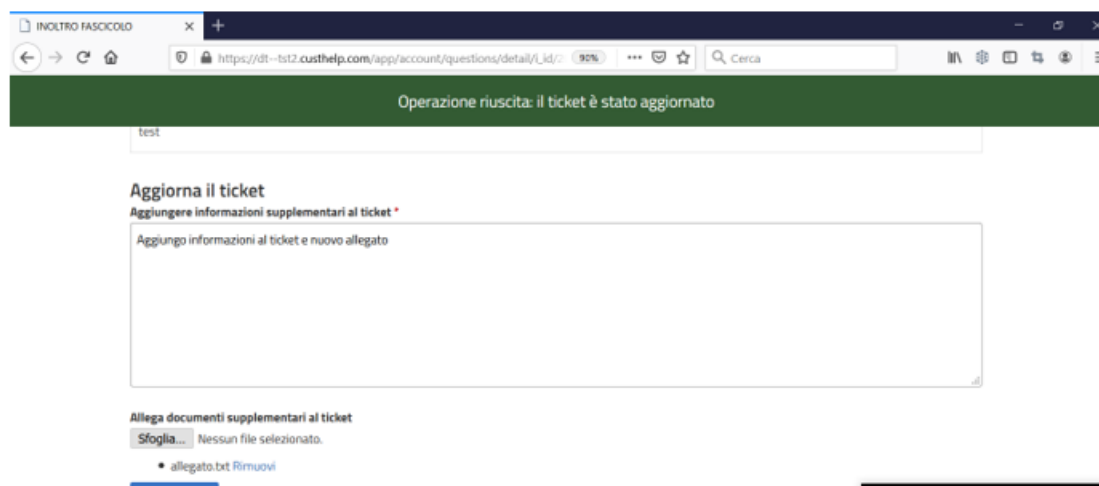
Sfoggia... Nessun file selezionato.

- allegato.txt Rimuovi

**Aggiorna**

[Stampa](#)

Una volta terminate le operazioni di inserimento cliccare su *Aggiorna*



Il testo inserito e l'allegato vengono aggiunti al Ticket.

Il focus torna alla cronologia ticket, selezionando nuovamente il ticket questo contiene le informazioni aggiunte

PORTALE DEL TRASPORTO
FAQ
CRONOLOGIA TICKET
APRI UN TICKET

Mario Rossi ▾

FIRMA FASCICOLO

### Dettaglio ticket

Inoltra un Sollecito

Ticket Sollecitato 1 volte!

<b>Nome contatto</b>	Mario Rossi
<b>Indirizzo e-mail</b>	nome.cognome@agenzia.com
<b>Numero di riferimento</b>	210324-000006
<b>Oggetto</b>	FIRMA FASCICOLO
<b>Stato</b>	Aggiornato
<b>Creato</b>	24/03/2021 16:08
<b>Aggiornato</b>	27/04/2021 13:51
<b>Sistema/Applicazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento Unico</li> </ul>
<b>Categoria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>FASCICOLO</li> <li>DUFF - Fascicolo firma</li> </ul>
<b>Targa</b>	AA000ZZ
<b>Protocollo Fascicolo</b>	45342545
<b>Allegati file</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li> MCTC-DU-Indisponibilità Istanze DU_20200728.JPG (50,30 KB)</li> <li> allegato.txt (8 byte)</li> </ul>

### Cronologia delle comunicazioni

Cliente tramite il canale 'Web Service'	27/04/2021 13:51
Aggiungo informazioni al ticket e nuovo allegato	
Risposta Automatica	27/04/2021 12:21
La informiamo che abbiamo provveduto a segnalare il suo sollecito al team che ha in carico il ticket.	
Cliente tramite il canale 'Web Service'	24/03/2021 16:08
TEST	

### Aggiorna il ticket

Aggiungere informazioni supplementari al ticket \*

**Allega documenti supplementari al ticket**

Sfogliala...

 Nessun file selezionato.
 

Aggiorna

Stampa

## 2.2.4 Dettaglio Ticket in Stato Chiusura Tecnica

Se il ticket è nello stato Chiusura Tecnica la pagina di dettaglio sarà del tipo:

**PORTALE DEL TRASPORTO** [FAQ](#) [CRONOLOGIA TICKET](#) [APRI UN TICKET](#)  Mario Rossi

## ISTANZA FIRMA

**Dettaglio ticket**  
[RIAPRI](#)

**Nome contatto** Mario Rossi  
**Indirizzo e-mail** nome.cognome@agenzia.com  
**Numero di riferimento** 210407-000006  
**Oggetto** ISTANZA FIRMA  
**Stato** Chiusura Tecnica  
**Creato** 07/04/2021 14:11  
**Aggiornato** 27/04/2021 12:52  
**Sistema/Applicazione**

- Documento Unico

**Categoria**

- ISTANZA
- DUSF - Istanza Firma

**Targa** AA000ZZ  
**Protocollo Istanza** 768669

**Cronologia delle comunicazioni**

Account staff tramite il canale 'E-mail'	27/04/2021 12:52
Risolto con aggiornamento dati	
Cliente tramite il canale 'Web Service'	27/04/2021 12:29
Aggiungo informazioni	
Cliente tramite il canale 'Web Service'	07/04/2021 14:11
TEST	

Il ticket è stato risolto e può essere riaperto entro 7 giorni dalla Chiusura Tecnica [Stampa](#)

La sezione in alto visualizza sempre l'Oggetto del ticket, indicato al momento dell'apertura.

## ISTANZA FIRMA

La sezione in basso presenta la frase

**Il ticket è stato risolto e può essere riaperto entro 7 giorni dalla chiusura Tecnica**

Il ticket in Chiusura Tecnica rimane in questo stato per 7 giorni, durante i quali può essere eventualmente riaperto, qualora l'utente non riscontrasse l'effettiva risoluzione del problema segnalato.

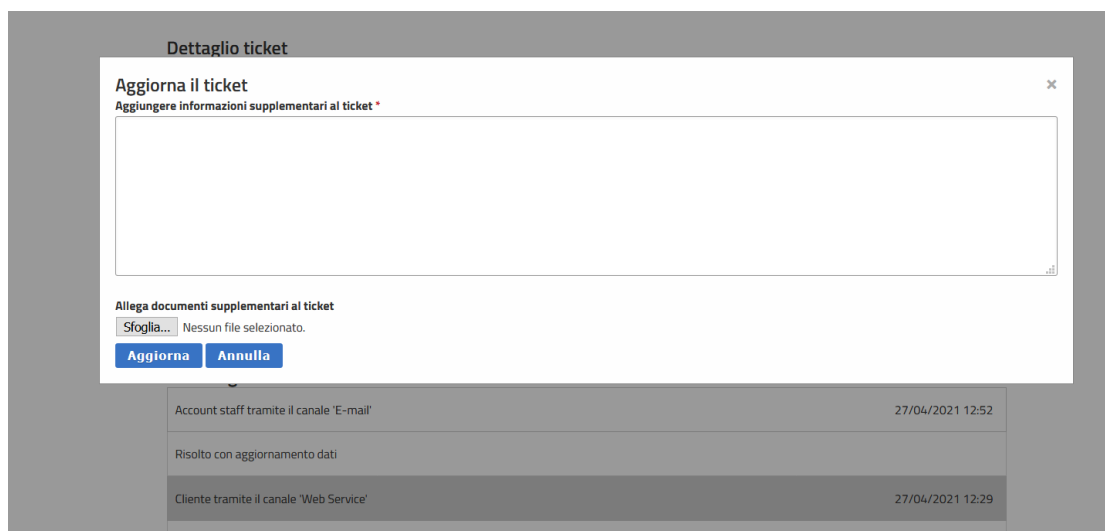
Allo scadere dei 7 giorni, il ticket viene posto nello Stato di Chiusura Amministrativa e non può più essere riaperto.

Nella pagina di dettaglio del ticket in Chiusura Tecnica, sono presenti tre aree:

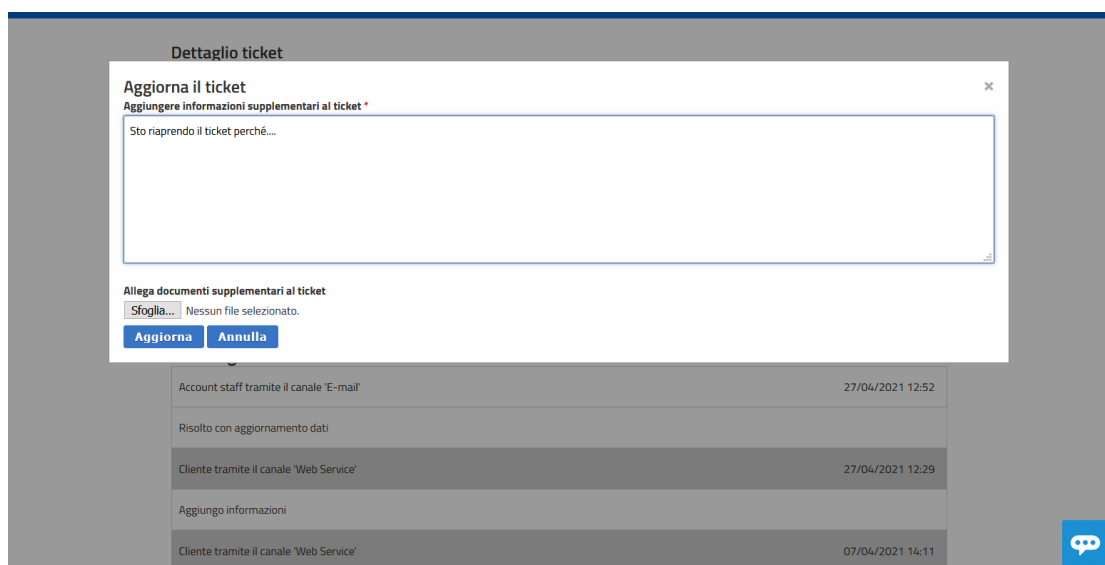
- Riapri
- Dati ticket
- Cronologia delle comunicazioni

### 2.2.4.1 Riapri

È possibile riaprire un ticket già risolto se questo si trova nello stato di Chiusura Tecnica selezionando il pulsante *Riapri*. Verrà visualizzata la finestra:



In questo caso è obbligatorio per l'utente compilare il campo *Aggiungere informazioni supplementari al ticket*, è possibile anche aggiungere file da allegare al ticket cliccando su *Sfoglia*. Non è possibile caricare allegati con una dimensione superiore a 5 MB. In tal caso il sistema lo segnalerà con un errore.



Al click su *Aggiorna* il ticket verrà riaperto e assegnato di nuovo al team di Assistenza, aggiornato con le nuove informazioni.

Alla cronologia delle comunicazioni verrà inoltre aggiunta la voce:

**Attenzione! Ticket riaperto da Customer Portal**

**Cronologia delle comunicazioni**

Risposta Automatica	27/04/2021 12:55
Attenzione! Ticket riaperto da Customer Portal.	
Cliente tramite il canale 'Web Service'	27/04/2021 12:55
Sto riaprendo il ticket perché....	



PORTALE DEL TRASPORTO    FAQ    CRONOLOGIA TICKET    APRI UN TICKET    
Mario Rossi ▾

ISTANZA FIRMA

### Dettaglio ticket

Inoltra un Sollecito

<b>Nome contatto</b>	Mario Rossi
<b>Indirizzo e-mail</b>	<a href="mailto:nome.cognome@agenzia.com">nome.cognome@agenzia.com</a>
<b>Numero di riferimento</b>	210407-000006
<b>Oggetto</b>	ISTANZA FIRMA
<b>Stato</b>	Non risolto
<b>Creato</b>	07/04/2021 14:11
<b>Aggiornato</b>	27/04/2021 12:55
<b>Sistema/Applicazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento Unico</li> </ul>
<b>Categoria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISTANZA</li> <li>• DUSF - Istanza Firma</li> </ul>
<b>Targa</b>	AA000ZZ
<b>Protocollo Istanza</b>	768669

### Cronologia delle comunicazioni

Risposta Automatica	27/04/2021 12:55
Attenzione! Ticket riaperto da Customer Portal.	
Cliente tramite il canale 'Web Service'	27/04/2021 12:55
Sto riaprendo il ticket perché...	
Account staff tramite il canale 'E-mail'	27/04/2021 12:52
Risolto con aggiornamento dati	
Cliente tramite il canale 'Web Service'	27/04/2021 12:29
Aggiungo informazioni	
Cliente tramite il canale 'Web Service'	07/04/2021 14:11
TEST	

### Aggiorna il ticket

Aggiungere informazioni supplementari al ticket \*

Allega documenti supplementari al ticket

Nessun file selezionato.

Stampa

Stampa Footer Text

### 2.2.4.2 Dati ticket

La sezione visualizza tutti i dati del ticket presenti nel sistema di Assistenza, sia quelli comuni a tutti i ticket e sempre presenti, che quelli la cui presenza dipende dalla classificazione.

In questa sezione sono anche visualizzati e consultabili gli eventuali file allegati aggiunti al ticket.

**Dettaglio ticket**

**RIAPRI**

**Nome contatto** Mario Rossi  
**Indirizzo e-mail** nome.cognome@agenzia.com  
**Numero di riferimento** 210407-000006  
**Oggetto** ISTANZA FIRMA  
**Stato** Chiusura Tecnica  
**Creato** 07/04/2021 14:11  
**Aggiornato** 27/04/2021 12:52  
**Sistema/Applicazione**

- Documento Unico

**Categoria**

- ISTANZA
- DUSF - Istanza Firma

**Targa** AA000ZZ  
**Protocollo Istanza** 768669

### 2.2.4.3 Cronologia delle comunicazioni

La sezione visualizza tutte la cronologia delle comunicazioni avvenute sul ticket, a partire dalla descrizione del problema fornita all’apertura, fino al momento della visualizzazione. In questo caso sarà visualizzata anche la risposta inserita come soluzione del ticket che è la stessa inviata automaticamente all’utente dal sistema, alla Chiusura Tecnica da parte dell’operatore del team di Assistenza.

#### Cronologia delle comunicazioni

Account staff tramite il canale 'E-mail'	15/03/2021 19:23
Test risolto	
Cliente tramite il canale 'Web Service'	15/03/2021 19:20
TEST	

## 2.2.5 Dettaglio del Ticket in Stato Chiusura Amministrativa

Se il ticket è nello stato Chiusura Amministrativa la pagina di dettaglio sarà del tipo:

The screenshot shows a web interface with a dark blue header containing navigation links: PORTALE DEL TRASPORTO, FAQ, CRONOLOGIA TICKET, APRI UN TICKET, and a search bar. A user profile 'Mario Rossi' is visible in the top right. Below the header is a prominent blue banner with the text 'ERRORE FIRMA FASCICOLO'. The main content area is titled 'Dettaglio ticket' and includes a sub-header 'Ticket Sollecitato 1 volte!'. A list of ticket details follows, including contact name (Mario Rossi), email (nome.cognome@agenzia.com), reference number (210315-000002), subject (ERRORE FIRMA FASCICOLO), status (Chiusura Amministrativa), creation and update dates (15/03/2021 12:44), system/application (Documento Unico), category (FASCICOLO, DUFF - Fascicolo firma), and identifiers (Targa: AA000AA, Protocollo Fascicolo: 2222222). Below this is a 'Cronologia delle comunicazioni' table with four entries: 'Account staff tramite il canale 'E-mail'' (15/03/2021 12:45), 'Risolto', 'Risposta Automatica' (15/03/2021 12:45), and 'Cliente tramite il canale 'Web Service'' (15/03/2021 12:44) with the text 'TEST'. A summary note states: 'Il ticket è stato risolto da oltre 7 giorni. Per eventuali integrazioni o persistenza di errore, aprire una nuovo ticket'. A 'Stampa' button is located at the bottom right of the communication history.

La sezione in alto visualizza sempre l'Oggetto del ticket, indicato al momento dell'apertura.

**ERRORE FIRMA FASCICOLO**

La sezione in basso presenta la frase

Il ticket è stato risolto da oltre 7 giorni. Per eventuali integrazioni o persistenza di errore, aprire una nuovo ticket

Il ticket in Chiusura Amministrativa non può più essere riaperto.

Sono poi presenti due aree:

- Dati ticket
- Cronologia delle comunicazioni

### 2.2.5.1 Dati ticket

La sezione visualizza tutti i dati del ticket presenti nel sistema di Assistenza, sia quelli comuni a tutti i ticket e sempre presenti, che quelli la cui presenza dipende dalla classificazione.

In questa sezione sono anche visualizzati e consultabili gli eventuali file allegati aggiunti al ticket.

## Dettaglio ticket

Ticket Sollecitato 1 volte!

<b>Nome contatto</b>	Mario Rossi
<b>Indirizzo e-mail</b>	<a href="mailto:nome.cognome@agenzia.com">nome.cognome@agenzia.com</a>
<b>Numero di riferimento</b>	210315-000000
<b>Oggetto</b>	ERRORE FIRMA FASCICOLO
<b>Stato</b>	Chiusura Amministrativa
<b>Creato</b>	15/03/2021 12:14
<b>Aggiornato</b>	15/03/2021 13:06
<b>Sistema/Applicazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento Unico</li> </ul>
<b>Categoria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FASCICOLO</li> <li>• DUFF - Fascicolo firma</li> </ul>
<b>Targa</b>	AA000AA
<b>Protocollo Fascicolo</b>	2222222

### 2.2.5.2 Cronologia delle comunicazioni

La sezione visualizza tutta la cronologia delle comunicazioni avvenute sul ticket a partire dalla descrizione del problema fornita all'apertura, fino al momento della visualizzazione. In questo caso sarà visualizzata anche la risposta inserita come soluzione del ticket che è la stessa inviata automaticamente all'utente dal sistema, alla Chiusura Tecnica da parte dell'operatore

#### Cronologia delle comunicazioni

Account staff tramite il canale 'E-mail'	15/03/2021 19:23
Test risolto	
Cliente tramite il canale 'Web Service'	15/03/2021 19:20
TEST	

## 2.1 APRI UN TICKET

La pagina è visualizzata selezionando il link *APRI UN TICKET* nel menu dell'applicazione o in qualsiasi altro punto in cui sia visualizzato.

PORTALE DEL TRASPORTO FAQ CRONOLOGIA TICKET APRI UN TICKET Cerca... Mario Rossi

Apri un ticket al team di Assistenza

**Suggerimenti:**  
 👍 Includi il maggior numero di dettagli possibile

Si prega di non aprire un nuovo ticket per una problematica già segnalata con un ticket ancora aperto.  
 Si suggerisce di usare la funzionalità del Sollecito, disponibile accedendo alla Cronologia Ticket

Oggetto \*

Sistema/Applicazione \*  
 Selezionare un Sistema/Applicazione

Categoria \*  
 Seleziona una categoria

Codice messaggio di errore

Descrizione ticket \*

Allega documenti  
 [Sfoglia...] Nessun file selezionato.  
 Invia ticket

La pagina consente di aprire un ticket al team di Assistenza attraverso un percorso guidato.

Il banner giallo

Si prega di non aprire un nuovo ticket per una problematica già segnalata con un ticket ancora aperto.  
 Si suggerisce di usare la funzionalità del Sollecito, disponibile accedendo alla Cronologia Ticket

visualizza un messaggio che invita l'utente a non aprire nuovi ticket per un problema già segnalato ma di utilizzare in tal caso la funzione di Sollecito descritta al paragrafo 2.2.3.1 precedente.

Inoltre, se l'utente autenticato non ha l'indirizzo email tra i suoi dati di contatto, verrà visualizzato a seguire, un ulteriore messaggio di avviso:

Si ricorda che per le utenze che non abbiano impostato un indirizzo email di riferimento non sarà possibile ricevere risposte ai ticket tramite email. Invitiamo a verificare i propri dati di configurazione tramite le funzionalità disponibili sui Portali del Trasporto e dell'Automobilista"

Per aprire un ticket devono essere compilati i campi proposti, sono obbligatori quelli contrassegnati con asterisco.

- **Oggetto:** indicare l'oggetto del ticket
- **Sistema/Applicazione:** selezionare il Sistema/applicazione per il quale si sta aprendo il ticket.
- **Categoria:** selezionare la categoria e sottocategoria che classificano l'ambito del ticket.
- **Codice Messaggio di errore:** inserire l'eventuale codifica dell'errore riscontrato.
- **Descrizione:** inserire una descrizione testuale il più possibile dettagliata del problema che si vuole segnalare.
- **Allega documenti:** è fortemente consigliato allegare file contenenti le schermate di errore e/o altre informazioni utili all'analisi del problema segnalato. L'utente può cliccare su Sfoglia e aggiungere il file da allegare al ticket. Non è possibile caricare allegati con una dimensione superiore a 5 MB. In tal caso il sistema lo segnalerà con un errore

Dovranno essere inoltre compilati una serie di campi proposti dall'applicazione in base alla categoria selezionata, ad esempio selezionando *FASCICOLO DUF* – *Problemi Tecnici inoltra fascicolo*, la schermata si presenterà come segue, richiedendo l'inserimento di ulteriori dati obbligatori e non, considerati utili per problematiche riguardanti la specifica sottocategoria.

Apri un ticket al team di Assistenza

**Suggerimenti:**  
 ▲ Includi il maggior numero di dettagli possibile

Si prega di non aprire un nuovo ticket per una problematica già segnalata con un ticket ancora aperto.  
 Si suggerisce di usare la funzionalità del Sollecito, disponibile accedendo alla Cronologia Ticket

**Oggetto \***

**Sistema/Applicazione \***

**Categoria \***

**Codice messaggio di errore**

**Targa \***

**Telaio**

**Codice Pratica**

**Protocollo Fascicolo \***

**Protocollo DT Pratica**

**Descrizione ticket \***

**Allega documenti**  
 Nessun file selezionato.



Completata la compilazione, selezionare *Invia ticket*.

La mancata compilazione dei campi obbligatori sarà evidenziata con un messaggio

**Errore**  
**Descrizione ticket è obbligatorio**

Se l'utente autenticato appartiene ad un'Organizzazione gestita da un Polo ed ha selezionato il prodotto Documento Unico, l'apertura del ticket non sarà consentita e verrà visualizzato il messaggio:

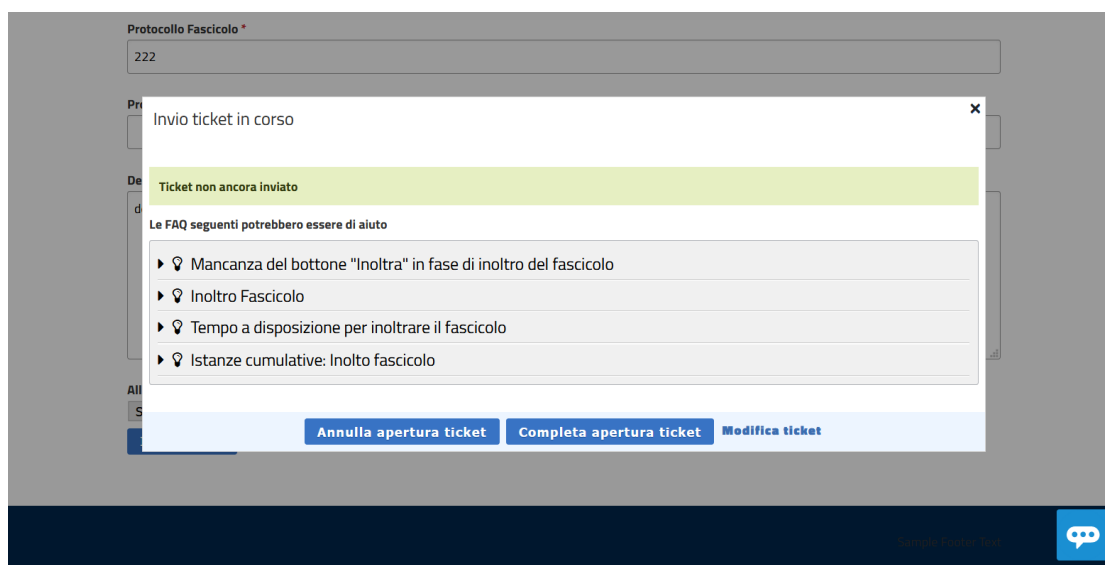
La sua matricola risulta appartenere ad una Organizzazione gestita da un Polo per segnalazioni relative al Documento Unico.

Per l'apertura di nuovi ticket la preghiamo di rivolgersi al Polo di appartenenza. In alternativa potrà consultare le FAQ pubblicate in questa area riservata per identificare eventuali soluzioni tra le casistiche note.

### 2.1.1 FAQ per ticket

Dopo la selezione di *Invia ticket*, prima dell'effettiva apertura, il sistema effettua una ricerca di FAQ, con la stessa logica descritta al paragrafo 2.1.1 Ricerca FAQ, utilizzando come criteri il testo inserito nell'oggetto e le selezioni effettuate per Sistema/Applicazione e Categoria.

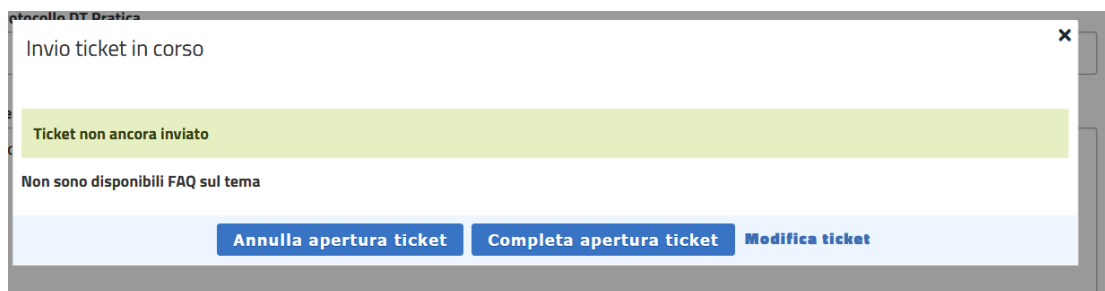
Se esistono FAQ inerenti le selezioni effettuate, queste vengono visualizzate all'utente.



L'utente può consultare ognuna delle FAQ mostrate cliccando sulla freccetta al lato del titolo.



Se non esistono FAQ inerenti le selezioni effettuate l'utente visualizzerà la finestra:



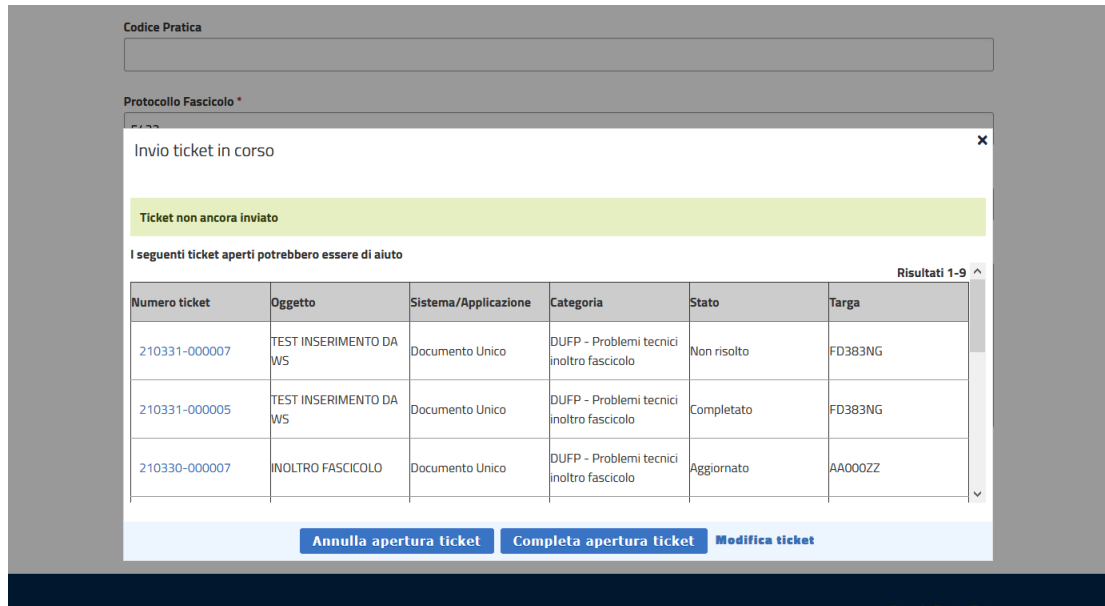
L'utente, terminata l'eventuale consultazione delle FAQ proposte, può scegliere fra tre possibilità:

- Se le FAQ sono state di aiuto a risolvere il problema e non si presenta più la necessità di aprire il ticket, l'utente può selezionare il pulsante *Annulla apertura ticket*, l'operazione verrà annullata e il focus tornerà alla Home Page del Customer Portal.
- Se l'utente desidera apportare modifiche ai dati inseriti nella pagina di apertura ticket, può selezionare il link *Modifica ticket*. Il focus tornerà nella pagina di apertura precedentemente compilata, con possibilità di eventuale modifica, cancellazione o aggiunta di informazioni, per procedere nuovamente con la selezione del bottone *Invia ticket*.
- Se l'utente vuole proseguire con l'invio del del ticket può selezionare il bottone *Completa apertura ticket*

## 2.1.2 Lista ticket inerenti

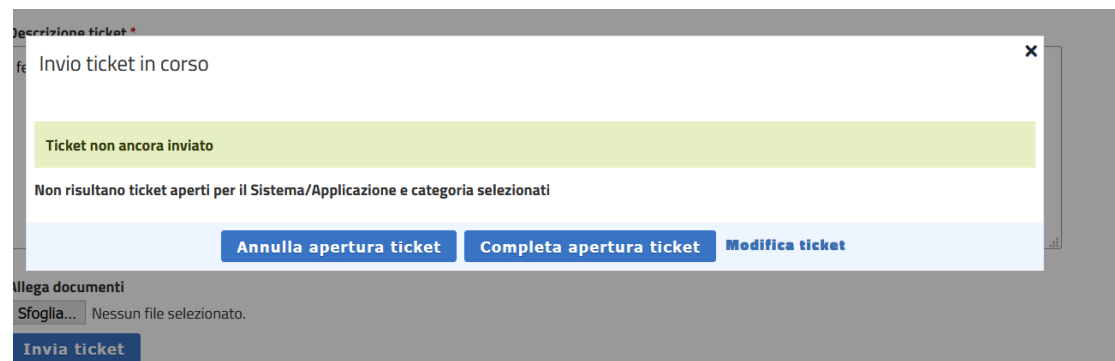
Dopo la selezione di *Completa apertura ticket*, prima dell'effettiva apertura, il sistema effettua una ricerca dei ticket in lavorazione o in Chiusura Tecnica, per la sua Organizzazione, e inerenti Sistema/Applicazione e Categoria da lui selezionati nella pagina di apertura.

I risultati trovati sono visualizzati.

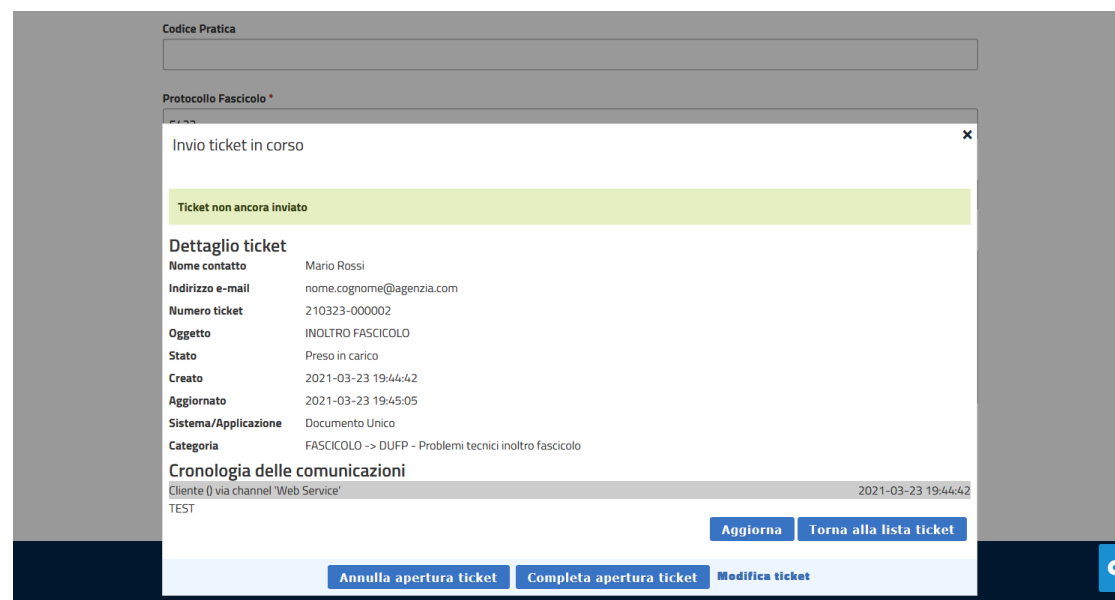


In assenza di risultati:



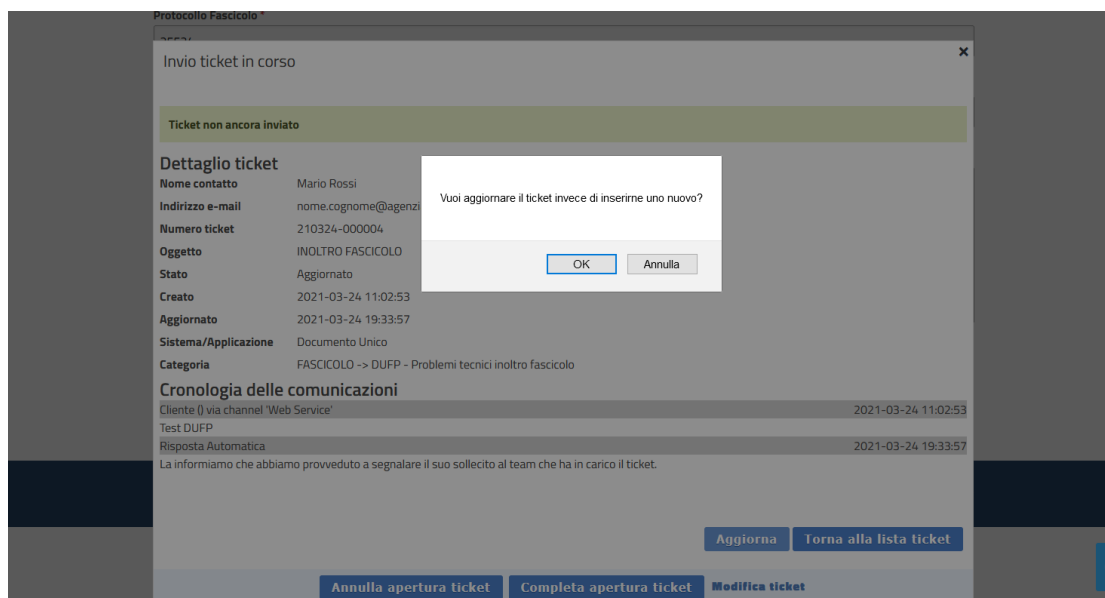


l'utente, può selezionare i ticket di interesse e visualizzarne i dettagli.



Dopo aver visualizzato il dettaglio di un ticket fra quelli proposti può:

- selezionare *Torna alla lista ticket* per tornare alla lista dei ticket;
- selezionare il pulsante *Aggiorna*. In questo caso visualizzerà il messaggio:



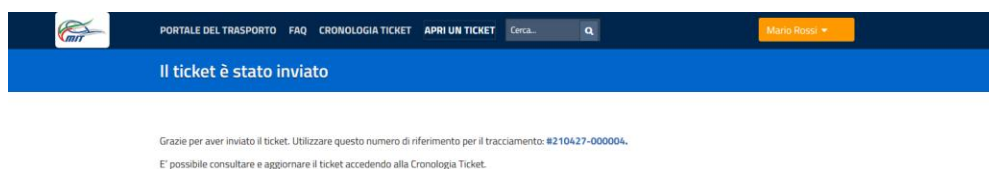
cliccando su *OK*, l'apertura del ticket verrà annullata e verrà visualizzata la pagina di Dettaglio del ticket, con le funzioni di: Sollecito, Aggiunta Informazioni o Riapertura, nel caso di Chiusura Tecnica, come da CRONOLOGIA TICKET, descritta ai paragrafi 2.2, 2.2.3, 2.2.4 precedenti.

Cliccando su *Annulla* il messaggio sparirà e il focus rimarrà nella finestra che lo ha generato.

Dalla finestra con la lista dei ticket l'utente può:

- selezionare il pulsante *Annulla apertura ticket*, l'operazione verrà annullata e il focus tornerà alla Home Page del Customer Portal.
- Selezionare il link *Modifica ticket*. Il focus tornerà nella pagina di apertura precedentemente compilata, con possibilità di eventuale modifica, cancellazione o aggiunta di informazioni per procedere nuovamente con la selezione del bottone *Invia ticket*.
- Se l'utente vuole proseguire con l'invio del ticket può selezionare il bottone *Completa apertura ticket*

In questo caso il ticket verrà aperto e inviato al team di Assistenza, visualizzando la pagina che restituisce il numero di riferimento del ticket, da utilizzare per la consultazione dalla CRONOLOGIA TICKET.

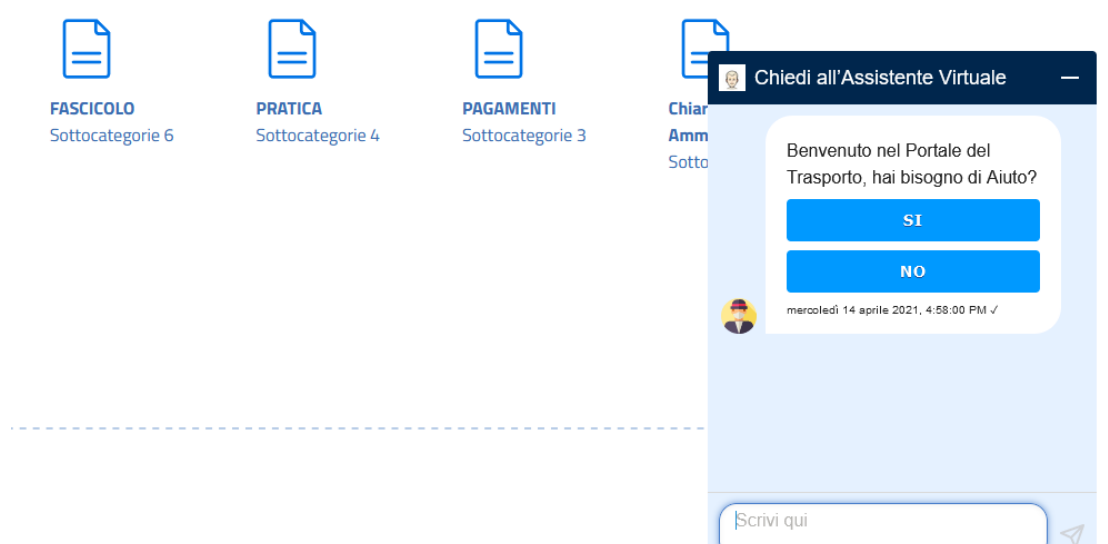


## 2.1 ASSISTENTE VIRTUALE

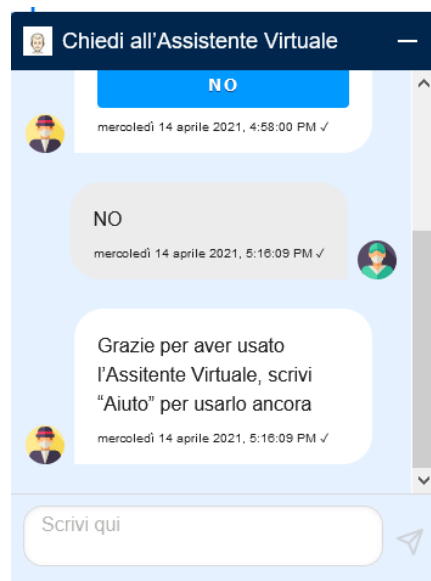
L'icona in basso a destra in tutte le pagine del Customer Portal è l'Assistente Virtuale.



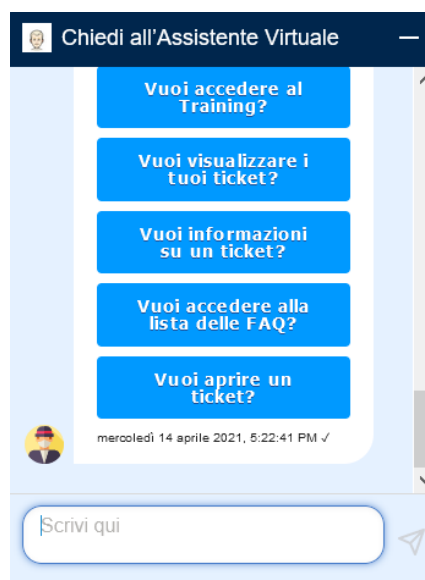
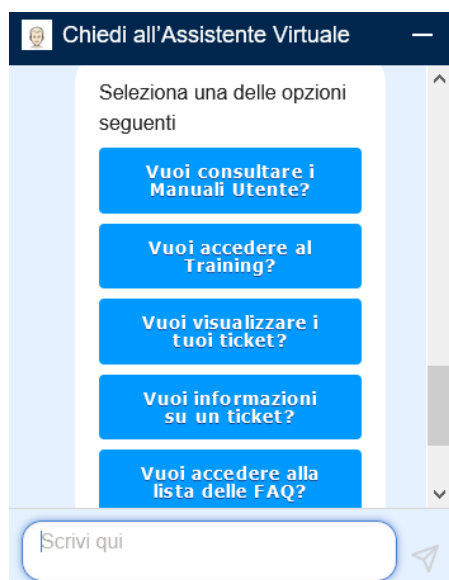
Selezionandola in qualsiasi momento, si apre la finestra di dialogo che offre aiuto all'utente.



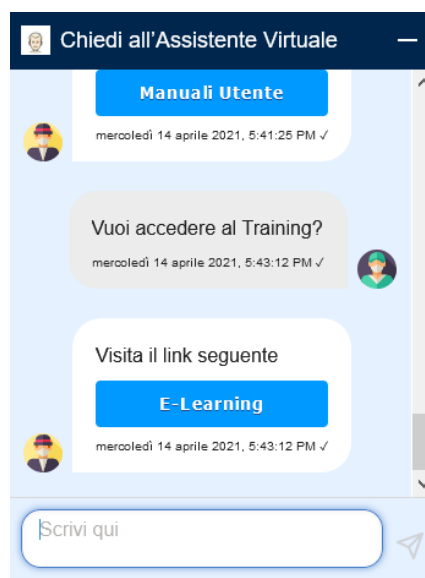
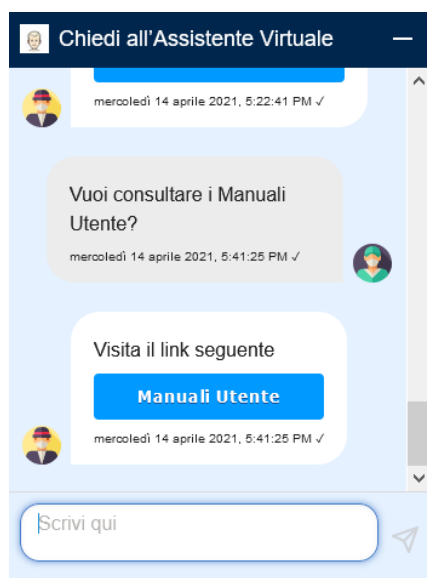
L'utente può rifiutare l'aiuto selezionando NO



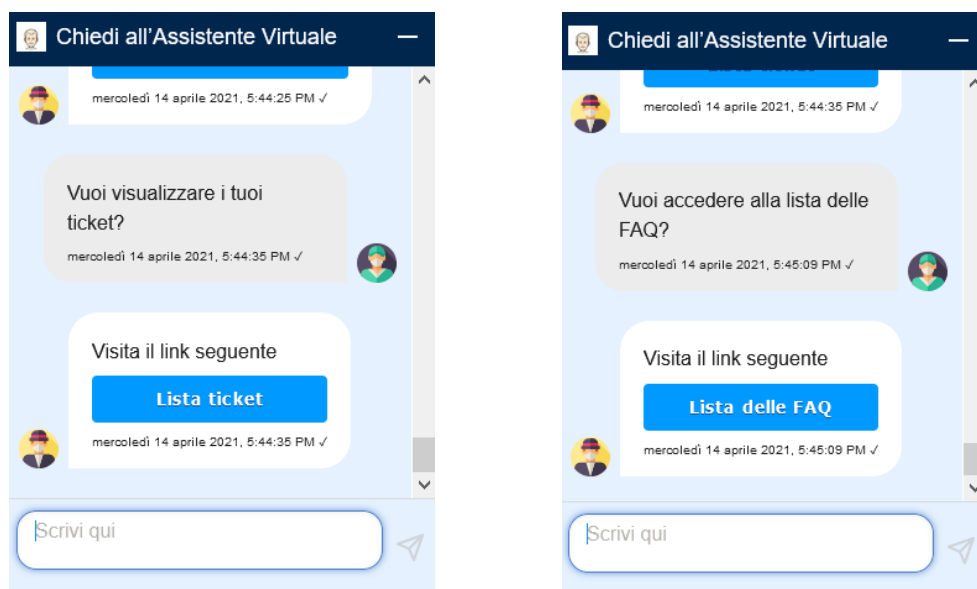
Accettando l'Aiuto selezionando SI, l'Assistente presenterà una serie di opzioni selezionabili che guideranno l'utente nella navigazione attraverso il Customer Portal e il Portale del Trasporto



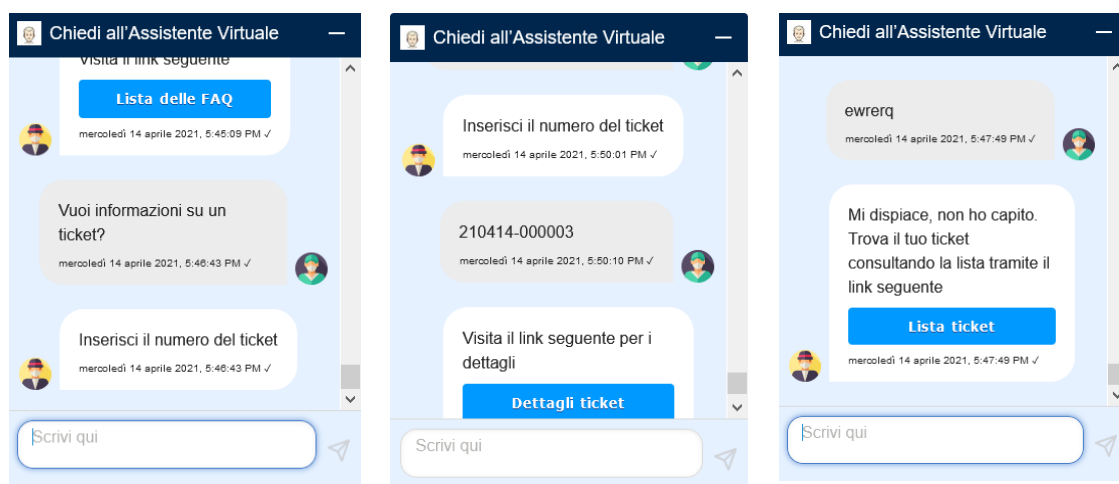
Scegliendo l'opzione *Vuoi consultare i Manuali Utente?* o l'opzione *Vuoi Accedere al Training?*, L'Assistente offrirà rispettivamente l'accesso diretto alle sezioni dedicate sul Portale del Trasporto.



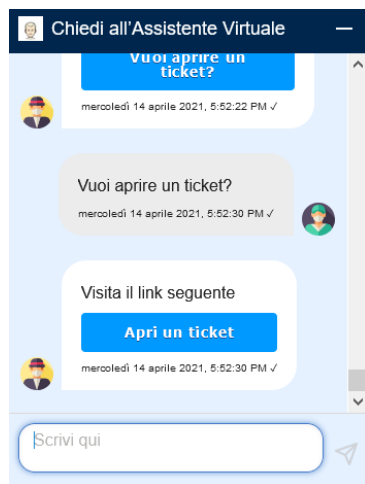
Selezionando *Vuoi Visualizzare i tuoi ticket?* o *Vuoi accedere alla lista delle FAQ?*, l'Assistente offrirà rispettivamente l'accesso diretto alle sezioni dedicate sul Customer Portal.



Selezionando *Vuoi informazioni su un ticket?* l'Assistente chiederà di inserirne il numero di riferimento, ripetendo la domanda per due volte in caso di errore, offrendo dopodiché la possibilità di accedere alla lista dei ticket. In caso di numero giusto, offrirà l'accesso diretto alla sezione dedicata del Customer Portal.



Selezionando infine *Vuoi aprire un ticket*, l'Assistente offrirà l'accesso diretto alla sezione dedicata del Customer Portal.



E' anche possibile scrivere una frase nella sezione *Scrivi qui*, nel qual caso l'Assistente interpreterà la frase, individuando eventuali parole chiave in essa contenute e proponendo di conseguenza una delle opzioni previste. In caso di frasi non riconducibili ad alcuna opzione presenterà il messaggio seguente:

