

Starter guide



HelpDesk Fornitori | Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

Revisione	Data
Rev. 3.0 – release_1	03/10/2018

Sommario

Sito di installazione del portale.....	3
Primo accesso fornitore e controllo anagrafica.....	4
Aperura di un ticket da parte di un fornitore	6
Output della richiesta inoltrata.....	8
Finestra di riepilogo ticket fornitori.....	9
Anteprima notifiche e-mail	10
Apertura di un ticket	10
Lavorazione di un ticket.....	10
Chiusura di un ticket	10

Sito di installazione del portale

La piattaforma dedicata al supporto fornitori è raggiungibile all'indirizzo:

<https://www.hd-fornitori-fs.it/app>

La pagina mostrata è quella che sarà visibile al fornitore al momento dell'accesso a tale portale.

Si viene da subito indirizzati verso l'apertura o alla consultazione di un ticket attraverso i pulsanti:

“Apri un nuovo ticket” e **“Verifica Stato Ticket”**

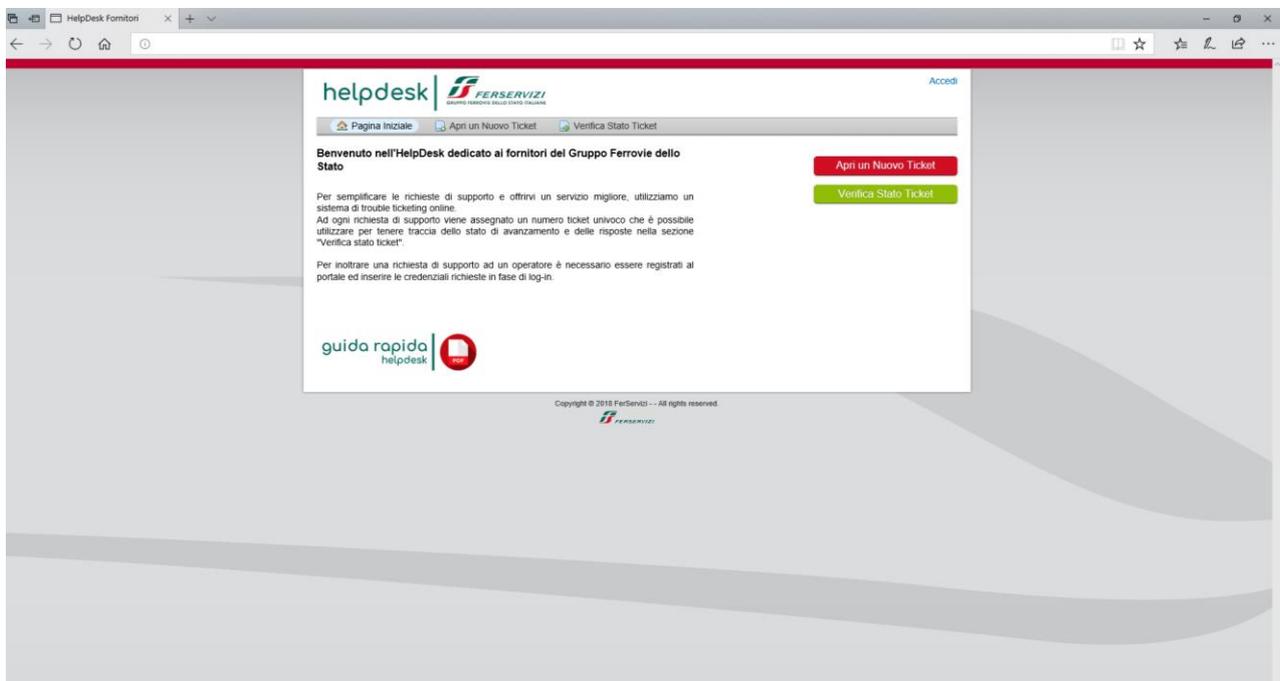


Figura 1

Da qui è possibile scaricare o visualizzare il manuale per il fornitore contenente informazioni riguardanti il primo accesso, creazione e visualizzazione richieste assistenza, modifica password e anagrafica.

Primo accesso fornitore e controllo anagrafica

Al primo accesso il fornitore è costretto a cambiare la password di accesso al portale e può controllare l'anagrafica precaricata. In caso di informazioni errate o mancanti, può editare tali informazioni che saranno allineate subito dopo nel DB dell'anagrafica fornitori.

Tale operazione è gestibile senza ausilio dell'operatore helpdesk.

Le credenziali di accesso e il relativo link per il cambio della password, sono inviati direttamente al fornitore al fine di completare l'attivazione del proprio account che ne consegue l'utilizzo.

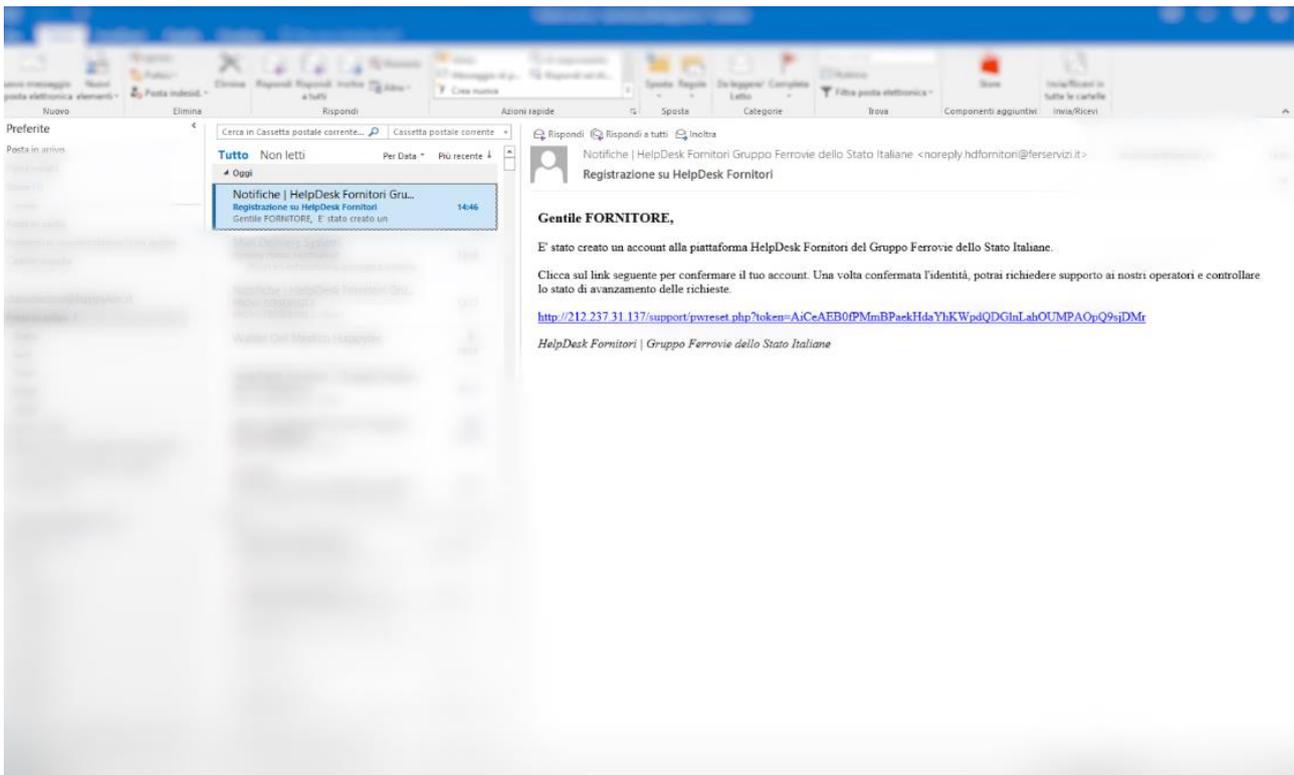


Figura 2

Cliccando sul link all'interno della e-mail si raggiunge il portale per completare il cambio password e per il controllo dell'anagrafica. (fig. 3)

helpdesk |  FERSERVIZI
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

FORNITORE FS | [Profilo](#) | [Tickets \(0\)](#) - [Disconnetti](#)

[Pagina Iniziale](#) [Apri un Nuovo Ticket](#) [Ticket \(0\)](#)

⚠ Devi cambiare la password per continuare

[Gestisci il tuo profilo](#)

Utilizza il form qui sotto per aggiornare le informazioni che abbiamo per il tuo account

Anagrafica fornitore

Denominazione *

Persona di riferimento

Partita IVA

Codice Fiscale

Indirizzo

Numero civico

CAP

Comune

Provincia

Nazione

Indirizzo E-mail *

ID Login

Codice SAP

Preferenze

Fuso orario:

Credenziali di accesso

Nuova Password:

Conferma nuova Password:

Anagrafica precaricata nel DB

Campi per inserimento password fornitore

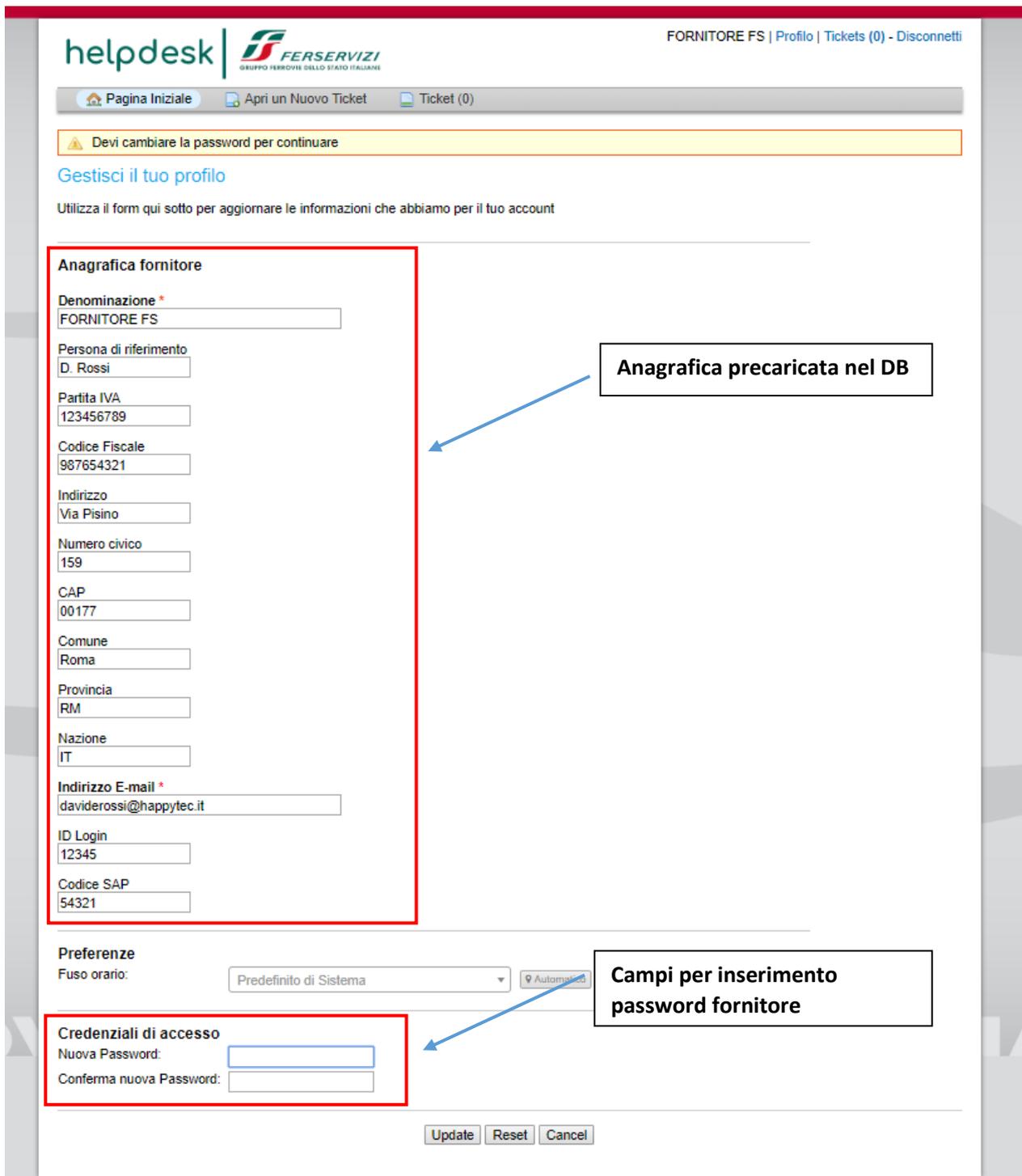


Figura 3

Da questo momento in poi l'account del fornitore è attivato ed è possibile usufruire della piattaforma.

Aperura di un ticket da parte di un fornitore

Per procedere all'apertura di un ticket, selezionare **"Apri un nuovo ticket"** ed eseguire il login con le credenziali in possesso (e-mail/password).

helpdesk | **FERSERVIZI**
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Accedi

Pagina Iniziale | Apri un Nuovo Ticket | Verifica Stato Ticket

Benvenuto nell'HelpDesk dedicato ai fornitori del Gruppo Ferrovie dello Stato

Per semplificare le richieste di supporto e offrirvi un servizio migliore, utilizziamo un sistema di trouble ticketing online. Ad ogni richiesta di supporto viene assegnato un numero ticket univoco che è possibile utilizzare per tenere traccia dello stato di avanzamento e delle risposte nella sezione "Verifica stato ticket".

Per inoltrare una richiesta di supporto ad un operatore è necessario essere registrati al portale ed inserire le credenziali richieste in fase di log-in.

Apri un Nuovo Ticket

Verifica Stato Ticket

guida rapida helpdesk PDF

Copyright © 2018 FerServizi - - All rights reserved.

Figura 4

np

helpdesk | **FERSERVIZI**
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Accedi

Pagina Iniziale | Apri un Nuovo Ticket | Verifica Stato Ticket

Accedi alla piattaforma HelpDesk | Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

Per autenticarsi al portale è necessario fornire le credenziali di accesso ricevute in fase di registrazione.

Non hai le credenziali o non riesci ad accedere? [Richiedi supporto qui](#) indicando ragione sociale, Partita IVA e ID Login.

E-mail o Nome Utente

Password

Accedi

Credenziali del fornitore.

Copyright © 2018 FerServizi - - All rights reserved.

Figura 5

Attraverso il seguente modulo, il fornitore può aprire una richiesta di supporto che sarà inoltrata immediatamente agli operatori helpdesk, notificando ai medesimi e al fornitore l'avvenuta creazione del ticket attraverso e-mail alerts.

E' possibile inoltre inserire allegati di qualsiasi formato fino ad un massimo di **128MB**.

en.pnp

helpdesk | FERSERVIZI GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

FORNITORE FS | Profilo | Tickets (0) - Disconnetti

Pagina Iniziale Apri un Nuovo Ticket Ticket (0)

Apri un Nuovo Ticket

Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket.

Email: daiderossi@happytec.it
Cliente: FORNITORE FS

Argomento della guida
Supporto fornitore *

Dettaglio ticket
Compilare i seguenti campi per aprire il ticket

Titolo del ticket *
Richiesta sintetica

Richiesta Dettagliata

Trascina i files qui oppure selezionali

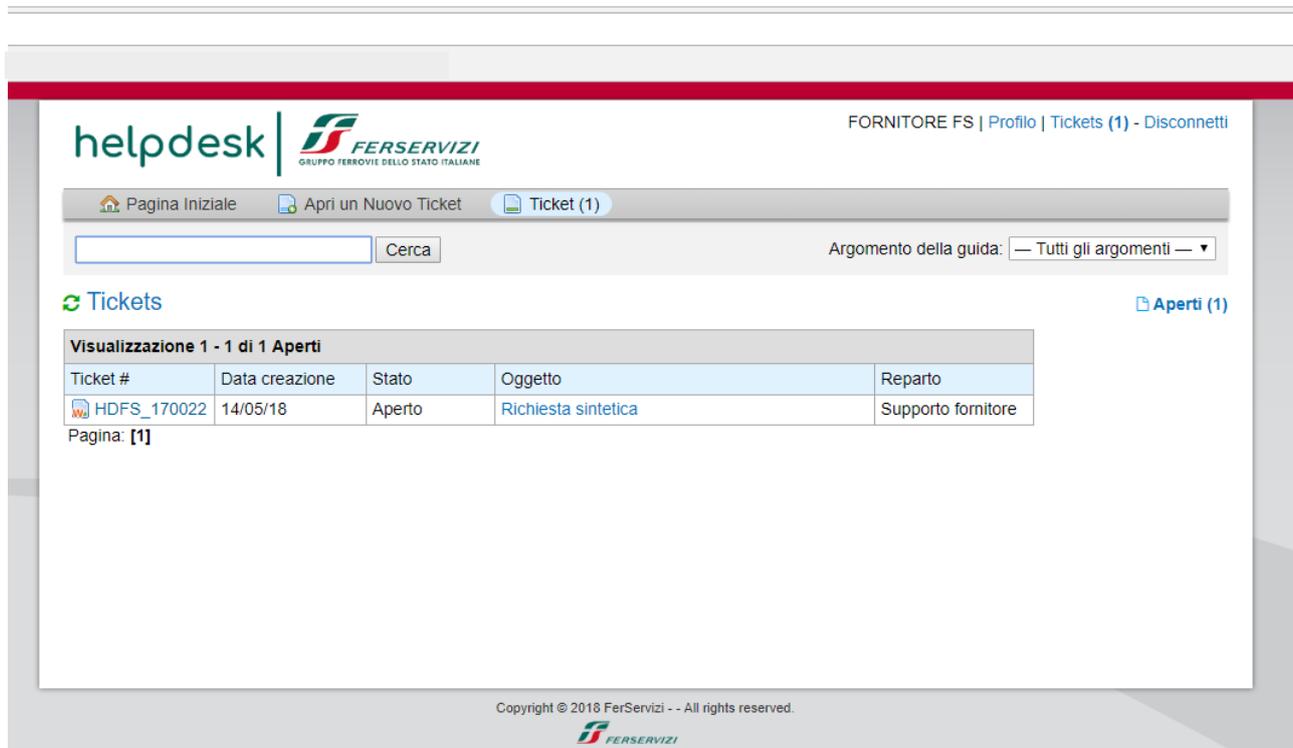
Crea Ticket Cancella Annulla

Copyright © 2018 FerServizi - - All rights reserved.

Figura 6

Finestra di riepilogo ticket fornitori

Ogni fornitore, nella propria area dedicata, ha la possibilità di visualizzare le richieste inoltrate al sistema con la possibilità di effettuare ricerche nello storico assistenze per oggetto, data e stato.



The screenshot displays the helpdesk interface for FerServizi. At the top, the 'helpdesk' logo is on the left, and the FerServizi logo (GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE) is in the center. On the right, the user is identified as 'FORNITORE FS | Profilo | Tickets (1) - Disconnetti'. Below the header, there is a navigation bar with links for 'Pagina Iniziale', 'Apri un Nuovo Ticket', and 'Ticket (1)'. A search bar with a 'Cerca' button and a dropdown menu for 'Argomento della guida' (set to 'Tutti gli argomenti') are also present. The main content area is titled 'Tickets' and shows 'Aperti (1)'. A table displays the following information:

Visualizzazione 1 - 1 di 1 Aperti				
Ticket #	Data creazione	Stato	Oggetto	Reparto
 HDF5_170022	14/05/18	Aperto	Richiesta sintetica	Supporto fornitore

Below the table, it indicates 'Pagina: [1]'. At the bottom of the page, there is a copyright notice: 'Copyright © 2018 FerServizi - - All rights reserved.' and the FerServizi logo.

Anteprima notifiche e-mail

Apertura di un ticket

Cliente/fornitore -> Notifica ricevuta dal fornitore al momento dell'apertura del ticket.

Gentile FORNITORE,

Una richiesta di supporto è stata creata e assegnata al primo operatore disponibile. E' possibile visualizzare online l'avanzamento di [questo ticket](#).

TICKET ID: #HDFS_263684

FerServizi -,
Support Department

Se desideri fornire ulteriori commenti o informazioni in merito al ticket, rispondi a questa e-mail o [accedi al tuo account](#) per un archivio completo delle tue richieste di supporto.



Lavorazione di un ticket

Cliente/fornitore -> Notifica ricevuta dal fornitore al momento della presa in carico del ticket.

Gentile FORNITORE FS,

E' stato attribuito un messaggio di risposta al tuo ticket.

Riferimento ticket: Richiesta sintetica | HDFS_485627

Risposta al ticket:
In lavorazione

FerServizi -,



Chiusura di un ticket

Cliente/fornitore -> Notifica ricevuta dal fornitore al momento della chiusura del ticket.

Gentile FORNITORE FS,

E' stato attribuito un messaggio di risposta al tuo ticket.

Riferimento ticket: Richiesta sintetica | HDFS_485627

Risposta al ticket:
Chiuso dall'operatore

FerServizi -,

