

Ky2help MANUALE

FORNITORI

Ky2help® versione 3.7

Marvin Signoretti



2015

ky2help® version 3.7

Manuale Fornitori

1. Log-in

Avviare Ky2help tramite il sito internet <https://servicedesk.services.silag.it> ed inserire al log-in nome utente e password (es. pb12345).



The screenshot shows the login interface for Ky2help. At the top, there are two titles: "Zugang zu den Diensten" (German) and "Accesso ai servizi" (Italian). Below this is a "Security" section with a link to "show explanation". There are two radio buttons: "This is a public or shared computer" (selected) and "This is a private computer". Below that is a checkbox labeled "I want to change my password after logging on". The "User name:" field contains "pb12345" and the "Password:" field is masked with dots. A "Log On" button is located to the right of the password field. At the bottom left, it says "© 2006 SIAG All rights reserved." and at the bottom right, there is the Südtiroler Informatik AG logo and name.

In caso di smarrimento password, contattare il Call Center al seguente numero **800 046 116** il quale assegnerà una nuova password.

Selezionando la Checkbox „I want to change my password after logging on“, sarà possibile modificare la password assegnata.

ATTENZIONE: Se possiede già una password presso Informatica Alto Adige SPA (usufruendo di diversi servizi), NON è consigliabile spuntare la Checkbox „I want to change my password after logging on“.

In questo caso non verrebbe modificata solamente la password in questione ma anche quella d'avvio del computer

2. Portale Supplier

ky2help® DEVELOPMENT - 3.7.1 (16081)
DEV VERSION 3.7 Südtiroler Informatik AG / Informatica Alto Adige - SERVICE DESK

Portal -> Supplier

MENU

Portal

Agent - Open Incidents Records: 7, Page 1 / 1

Filter:

Inc.ID	Esc.	Priority	N	Target date	Type	Subject	Category	Group	Agent	Name	Department
71122		Low	!	19.02.2015 16:16	SR: Help / Support / Information	Feedback Formular - test	Software Ky2help	SIAG - Ky2help (Signoretti,Sólva)	Sólva Mathias		PMO / SMO (Plock-Ellena,Sólva)
71121		Low	!	19.02.2015 16:12	SR: Help / Support / Information	Feedback Formular - Test KYBERNA	Software Ky2help	SIAG - Ky2help (Signoretti,Sólva)	SIAG Mailagent		System
71120		Low	!	19.02.2015 16:03	SR: Help / Support / Information	Feedback Formular - test 1765	Software Ky2help	SIAG - Ky2help (Signoretti,Sólva)	Sólva Mathias		PMO / SMO (Plock-Ellena,Sólva)
71119		Low	!	19.02.2015 15:52	SR: Help / Support / Information	Feedback Formular - test	Software Ky2help	SIAG - Ky2help (Signoretti,Sólva)	Sólva Mathias		PMO / SMO (Plock-Ellena,Sólva)
71118		Low	!	19.02.2015 15:50	SR: Help / Support / Information	Feedback Formular - tetat	Software Ky2help	SIAG - Ky2help (Signoretti,Sólva)	Sólva Mathias		PMO / SMO (Plock-Ellena,Sólva)
71116		Low	!	17.02.2015 17:00	SR: Standard Change Request	Antrags zur Erstellung eines neuen Formulars - Test	Software Ky2help	SIAG - Ky2help (Signoretti,Sólva)	SIAG Mailagent		System
71115		Low	!	17.02.2015 16:26	SR: Standard Change Request	Antrags zur Erstellung eines neuen Formulars - Test	Software Ky2help	SIAG - Ky2help (Signoretti,Sólva)	SIAG Mailagent		System

Go to 1 / 1 Page

Agent - All incidents of my groups Records: 359, Page 1 / 15

Filter:

Inc.ID	Esc.	Priority	VIP	Status	Type	Creation date	Target date	Subject	Category	Type Master ID	Attachment	Group	Agent	Prob.ID	RFC ID	Customer
71150		Low		Resolved	SR: Help / Support / Information	13.04.2015 16:18	14.04.2015 16:18	Test Portale fornito...	Software Ky2help			SIAG - Service Desk (Signoretti)				Schiavone Marco
71148		Low		Resolved	SR: Help / Support / Information	08.04.2015 14:42	09.04.2015 14:42	TEST TICKET	Software Ky2help			SIAG - Service Desk (Signoretti)				Signoretti Marvin
71137		Low		In Progress	CR: Change Request	03.03.2015 11:51	06.03.2015 11:51	tst	Software Ky2help			SIAG - Ky2help (Signoretti)	msoelva			Walzl Markus
71136		Low		Assigned	SR: Help / Support / Information	03.03.2015 11:49	04.03.2015 11:49	test	Software Ky2help			SIAG - Configura (Signoretti)	pbroetto			Penoni Rocco

Go to 1 / 15 Page

Nel widget „**List – Open Incidents**“ appaiono tutti i ticket assegnati al proprio gruppo che sono ancora da elaborare.

Il widget „**List All incidents of my groups**“ contiene tutti i ticket che sono passati al meno una volta dal proprio gruppo, anche ticket già risolti.

3. Il Ticket

Elaborare il ticket

Per visionare un ticket è necessario evidenziare il radio button e cliccare il tasto "edit". Premendo il bottone "Accept" si acquisisce la richiesta e la si può elaborare.

Inc.ID:	71148	Prob.ID:	
RFC ID:		Attachments:	
Tasks:	-	Form ID:	
Master/Client Type:		Master Incident ID:	
Creation date:	08.04.2015 14:42	Creator:	Signoretti Marvin
Name:	Signoretti Marvin	User name:	msignoretti
Enterprise:	Siag	Department:	RUN: SUP - Support (Zambaldi)
Address:		Possibly Assisting:	
Telephone number:	+39 (0471) 566095	Email:	marvin.signoretti@siag.it
Service:	Ky2help, (SIAG,Abteilung9,Ripartizione9,DNI)		
Category:	Software Ky2help		
CI Name:			
Type:	SR: Help / Support / Information		
Subject:	TEST TICKET		
Description:	Test		
Actions done:			
Workaround:			
Solution:			
Impact:	Minor	Urgency:	Low
Priority:	Low	SLA:	Standard SLA
Target date:	09.04.2015 14:42	Status:	Assigned

List - Actions				
Date	Action	Description	Creator Group	Creator
08.04.2015 14:42	Assign		SIAG - Service Desk (Signoretti,Chiriva,Torggler,Felc)	msignoretti
08.04.2015 14:42	Opening		SIAG - Service Desk (Signoretti,Chiriva,Torggler,Felc)	msignoretti
08.04.2015 14:42	Workinfo		SIAG - Service Desk (Signoretti,Chiriva,Torggler,Felc)	msignoretti

Nel campo "List - Actions" vengono documentate tutte le operazioni svolte.

Spiegazione degli elementi principali del ticket

Servizio	Nome del servizio
Category	Nome della categoria del servizio in questione
Subject	Parola chiave del ticket.
Type	Questo campo determina la tipologia della richiesta. Alcuni esempi: INC: Non Blocking Error – Errore non bloccante INC: Blocking Error – Errore bloccante CR: Change Request – Modifica non standardizzata SR: Standard Change Request – Modifica standardizzata SR: Help / Support / Information – Aiuto, Informazioni
Description	In questo campo si trovano le informazioni dettagliate della richiesta.
Save	Salva la richiesta
Solve & Save	Per chiudere un ticket compilare il campo "Solution" e selezionare "Solve & Save". Quello che viene indicato nel campo della soluzione verrà inviato anche all'utente via Mail.
Cancel	Interrompe la videata e rimanda senza salvare all'elenco completo dei ticket da elaborare
New action	Eeguire un'azione: Assign, Email, Remark, Pending;

5. Le azioni

Selezionando il bottone "New action" dalla facciata principale del ticket è possibile accedere alle diverse azioni eseguibili sul ticket.



- **Assign**
Per riassegnare i ticket al Call Center selezionare "1st Level" nel campo Escalation, nome del gruppo: **SM - Call Center**.
- **Email**
L'azione Email permette di spedire email dal sistema, documentando la corrispondenza. Per inviare email a diversi destinatari inserire gli indirizzi separati da una virgola e spazio.
- **Pending**
Una richiesta può essere messa in "Pending", durante l'attesa di un informazione mancante.
- **Remark**
L'azione "Remark" permette all'agente di annotare i passaggi e la durata di elaborazione di una richiesta. I campi "Hours" e "Min" definiscono il tempo impiegato.



Gli allegati

La scheda "Documents" contiene gli allegati della richiesta.



Selezionando il pulsante "New" nella scheda è possibile allegare files al ticket.

4. La funzione filtro

Nelle due liste "Open Incidents" e "All incidents of my groups" é possibile filtrare le richieste, tale funzione facilita la ricerca del ticket

Filtro **OPEN INCIDENTS**



Agent - Open Incidents

List - Open incidents Records: 8, Page 1 / 1

Filter:

Filtro **ALL INCIDENTS OF MY GROUPS**



Agent - All incidents of my groups

List - All incidents of my groups Records: 317, Page 1 / 13

Filter:

6. Link veloci

Interrogabili sotto la voce Menu -> Supplier -> **I miei link veloci**.

L'utente potrà creare degli accessi rapidi alle schermate maggiormente utilizzate

Quicklink a disposizione:

Quicklinks

Shortcuts

IE: Alt + Digit (Key), then press enter
Firefox: Alt + Shift + Digit (Key)

Note: Numblock does not work!

Supplier	Alias	Key	Sort
Incident			
<input type="checkbox"/> Open Incidents	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> All incidents	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> List - Incidents of assigned groups	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> My Incidents	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> List - Incidents of my groups	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> My Quicklinks	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Portal - Supplier	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>

My Links

Display	Hyperlink (e. g. http://www.kyberna.com)	Key	Sort
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>

Line count in Quicklink bar 1 ▼

7. Supporto

Nel caso di domande o dubbi il Call Center è raggiungibile da lunedì a sabato:

LU-VE ore 08:00 – 19:00

SA ore 08:00 – 13:00

al numero verde **800 046 116** (provincia di Bolzano), **0471 060 291** (da fuori provincia) o attraverso l'indirizzo E.Mail **service.pab@provinz.bz.it**