



SysAround Service Manager

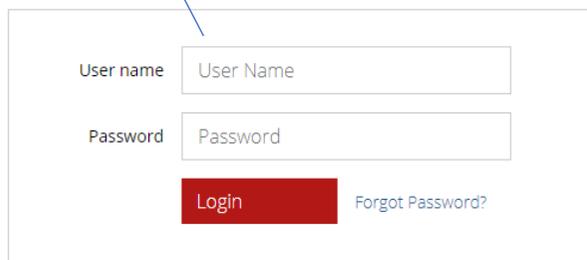
Portale di HelpDesk

SOMMARIO

1. Accesso al Portale di HelpDesk pag. 03
2. Sezione "HOME" pag. 04
3. Sezione "SERVICE CATALOG" pag. 05
4. Sezione "MY ITEMS" pag. 11
5. Sezione "SETTINGS" pag. 15
6. Sezione "LOGOUT" pag. 16

1. Accesso al Portale di HelpDesk

L'utente accede al portale di Helpdesk, collegandosi con il proprio browser all'indirizzo <http://support.sysaround.it/> ed inserisce le proprie credenziali composte da Nome Utente e Password



A screenshot of the SysAround login form. It features two input fields: 'User name' with the placeholder text 'User Name' and 'Password' with the placeholder text 'Password'. Below the fields is a red 'Login' button and a blue 'Forgot Password?' link. A blue line from the text above points to the 'User name' field.



SysAround Service Manager

To learn more about our innovative IT Service Management solutions, visit our website at [ivanti](http://www.ivanti.com)

Copyright © 2005-2018 Ivanti. All rights reserved.

[Privacy Policy](#) - [Legal Terms and Notices](#) - [Protected by Patents](#)

2. Sezione "HOME"

Cliccando su "Service Catalog", l'utente potrà aprire una nuova richiesta di servizio

Cliccando su "My Items", l'utente potrà accedere all'elenco del proprio Storico richieste di servizio

The screenshot displays the SysAround Support Portal home page. On the left, a dark sidebar contains navigation links: HOME, SERVICE CATALOG, MY ITEMS, SETTINGS, and LOGOUT. The main content area features a header with the SysAround logo and 'SysAround Support Portal'. Below the header is a search bar with the text 'How can we help you'. Two large tiles are visible: a blue 'Service Catalog' tile with a grid icon and the text 'Open Service Request' and 'Access to open Service Request'; and an orange 'My Items' tile with a folder icon and the text 'Your Service Requests' and 'Check Status of your Requests, add notes or attachments'. A user profile in the top right corner shows 'Customer SysAround' and 'Self Service Mobile'.

3. Sezione “SERVICE CATALOG”

Accedendo alla sezione “SERVICE CATALOG”, l’utente troverà l’elenco dei Servizi (vedi Legenda in fondo al paragrafo). Dovrà selezionare il servizio di riferimento (Avantune, Cherwell, Ivanti, Microsoft, Siav) oppure selezionare il Servizio SysAround per una richiesta di servizio non inclusa in quelle precedentemente citate oppure selezionare “Request New User” per richiedere a SysAround le credenziali di accesso per un nuovo utente del portale di Helpdesk

The screenshot displays the 'SERVICE CATALOG' page of the SysAround Support Portal. The page features a search bar at the top and a grid of service request cards. On the left, there is a sidebar with 'Filter Options' including 'My Saved Filters' and checkboxes for 'Most popular' and 'SysAround'. The service cards are as follows:

- Generic Request:** SysAround Generic Request
- Request about Avantune Products:** SysAround Request about Avantune Products
- Request about Cherwell Products:** SysAround Request about Cherwell Products
- Request about Ivanti Products:** SysAround Request about Ivanti Products
- Request about Microsoft Products:** SysAround Request about Microsoft Products
- Request about Siav Services:** SysAround Request about Siav Services
- Request New User:** SysAround Request New User for Sysaround Portal

Cliccando su "REQUEST", l'utente potrà procedere all'apertura di una nuova richiesta di servizio per la tipologia di servizio scelto

Cliccando su "CLOSE", l'utente potrà tornare alla pagina precedente



Compilare il campo "Request Type" per indicare se la richiesta è legata a un problema, ad una richiesta di attività o ad una richiesta di informazioni. Selezionando "Problem", l'utente potrà, inoltre, indicare se il problema è bloccante

Compilare il campo "Subject" per indicare l'oggetto della richiesta

Compilare il campo "Description" per descrivere in modo dettagliato la richiesta

Compilare il campo "Priority" per indicare l'urgenza della richiesta

Cliccare il tasto "Remove All" per rimuovere tutti gli allegati inseriti nella richiesta

Cliccare il tasto "Upload File" per inserire uno o più allegati alla richiesta

Cliccare il tasto "Review & Submit" per salvare la richiesta

Cliccare il tasto "Cancel" per abbandonare la richiesta senza salvarla

SysAround Support Portal

Customer SysAround
Self Service Mobile

Service options

* Request Type: [Dropdown]

* Subject: [Text]

Description: [Text Area]

* Priority: Low [Dropdown]

Attachments

Attachment: [Upload File] [Remove All]

or drop files here

[Review & Submit] [Cancel]

Cliccando il tasto "Review & Submit", verrà presentata la richiesta appena inserita, al fine di consentire all'utente di verificarne la correttezza, prima di confermare la richiesta

SysAround Support Portal

Customer SysAround
Self Service Mobile

Service options

* Request Type: Problem

* Subject: fattura elettronica scartata

Blocking:

Description: vi segnalo che tre fatture generate e inviate al Sistema SDI sono state scartate con la seguente motivazione: "Errore 0 - Codice Errore: 00422 - Descrizione: 2.2.2.5 ImponibileImporto non calcolato secondo le regole definite nelle specifiche tecniche". In allegato vi invio lo screenshot della segnalazione

* Priority: High

Attachments

Attachment:

Submit Edit Cancel

Cliccando il tasto "Edit", la richiesta potrà essere modificata

Cliccando il tasto "Cancel", la richiesta non verrà salvata

Cliccando il tasto "Submit", la richiesta verrà confermata e salvata

Cliccando il tasto "Submit", la richiesta verrà salvata e verrà presentata la seguente pagina

Al salvataggio della richiesta, l'utente riceverà una notifica di richiesta aperta, tramite email

The screenshot shows the SysAround Support Portal interface. At the top, the logo 'SYS AROUND' and the text 'SysAround Support Portal' are visible. Below the header, a confirmation message reads: 'Request "Request about Avantune Products (#10050)" has been created. What do you want to do next?'. Three blue buttons are displayed: 'View My Items', 'View Created Request', and 'Return to Service Catalog'. A vertical sidebar on the left contains icons for home, grid, folder, settings, and key.

Cliccare il bottone "View My Items" per andare alla Sezione "MY ITEMS"

Cliccare il bottone "View Created Request" per rivedere la richiesta appena confermata

Cliccare il bottone "Return to Service Catalog" per ritornare alla Sezione "SERVICE CATALOG"

Legenda dei “Servizi”

- Servizi AVANTUNE
 - ERP (GenialCloud Proj e Proj X)
 - Business Analysis (Analysis)
 - Document Management (Facsys)
- Servizi CHERWELL
 - Service Management (ITSM)
- Servizi IVANTI
 - CRM (GoldMine)
 - Service Management (ISM)
 - Asset Management (ITAM)
- Servizi MICROSOFT
 - CRM (Dynamics365)
 - Business Analysis (PowerBI)
 - Document Management (SharePoint)
 - Office365
- Servizi SIAV
 - Fatturazione Elettronica (SDI e Conservazione Sostitutiva)
- Servizi SYSAROUND
 - Richieste non incluse nei Servizi elencati precedentemente

4. Sezione “MY ITEMS”

Accedendo alla sezione “MY ITEMS”, l’utente troverà lo storico delle proprie richieste, che potranno essere filtrate per alcuni parametri ed ordinate sulla base di alcune informazioni di richiesta.

Questo selettore consente di impostare un filtro sull’elenco degli Items

Questo selettore consente di impostare un ordinamento nella visualizzazione degli Items

Item ID	Status	Request Description	Time
#10051: Generic Request	Submitted	Generic Request	18 minutes ago / Est. 1 day
#10049: Generic Request	Active	Generic Request	Week ago / Est. 1 day
#10043: Generic Request	Closed	Generic Request	Week ago / Est. 1 day
#10026: Request about Avantune Products	Active	Request about Avantune Products	3 weeks ago / Est. 1 day
#10024: Richiesta su Prodotti Ivanti	Cancelled	Request about Ivanti Products	3 weeks ago / Est. 1 day
#10022: Request about Avantune Products	Cancelled	Request about Avantune Products	3 weeks ago / Est. 1 day
#10019: Request about Cherwell Products	Cancelled	Request about Cherwell Products	4 weeks ago / Est. 1 day
#10050: Request about Avantune Products	Submitted	Request about Avantune Products	3 hours ago / Est. 1 day
#10044: Generic Request	Closed	Generic Request	Week ago / Est. 1 day
#10027: Request about Avantune Products	Cancelled	Request about Avantune Products	3 weeks ago / Est. 1 day
#10025: Richiesta Generica	Cancelled	Generic Request	
#10023: Richiesta su Prodotti Ivanti	Cancelled	Request about Ivanti Products	
#10020: Request about Cherwell Products	Cancelled	Request about Cherwell Products	4 weeks ago / Est. 1 day
#10018: Request about Cherwell Products	Cancelled	Request about Cherwell Products	4 weeks ago / Est. 1 day

Selezionando lo specifico Item, l’utente accede alla visualizzazione dei dati relativi alla richiesta selezionata

Questo selettore consente di ordinare in modo ascendente o discendente gli Items

Selezionando lo specifico Item, l'utente accederà alla visualizzazione dei dati relativi alla richiesta selezionata.

< My Items

Cancel

 #10050: Request about Avantune Products
Request about Avantune Products

Details

Notes (0)

Attachments (0)

Service options

* Request Type: Problem

* Subject: fattura elettronica scartata

Blocking:

Description: vi segnalo che tre fatture generate e inviate al Sistema SDI sono state scartate con la seguente motivazione: "Errore 0 - Codice Errore: 00422 - Descrizione: 2.2.2.5 ImponibileImporto non calcolato secondo le regole definite nelle specifiche tecniche". In allegato vi invio lo screenshot della segnalazione

Request #: 10050

Urgency: Low

Order Date: 2/6/2019 3:25 PM

Due Date: 2/7/2019 2:00 AM

Progress:

Status: Submitted

← My Items

 #10050: Request about Avantune Products
Request about Avantune Products

Details Notes (0) Attachments (0)

Add Note

Submit Cancel

In questa fase, l'utente potrà visualizzare l'elenco delle Note inserite ed aggiungerne di nuove, nonché visualizzare le Note inserite dal Servizio SysAround, in ordine decrescente di data.

← My Items

 #10050: Request about Avantune Products
Request about Avantune Products

Details Notes (0) Attachments (0)

Add Attachment

In questa fase, l'utente potrà visualizzare l'elenco degli Attachment allegati alla Richiesta e aggiungerne di nuovi, nonché visualizzare gli Attachment allegati dal Servizio SysAround

L'utente riceverà una notifica via email per ogni aggiornamento della Richiesta, effettuato dall'utente o dal Servizio SysAround

Legenda degli “Status” delle Richieste

- **SUBMITTED** (inviato)
La richiesta è stata inviata al Supporto SysAround
- **ACTIVE** (attivo)
La richiesta è stata presa in carico dal Supporto SysAround
- **WAITING FOR CUSTOMER** (attesa Cliente)
La richiesta è in Stand-by e il Supporto SysAround è in attesa di un riscontro da parte del Cliente
- **WAITING FOR 3RD PARTY** (attesa terza parte)
La richiesta è in Stand-by e il Supporto SysAround è in attesa di una risposta da parte di Terze Parti
- **FULFILLED** (accolta)
La richiesta è stata evasa dal Supporto SysAround. Entro i successivi **3 giorni**, il Cliente potrà riaprire la richiesta inserendo una Nota. In mancanza di ulteriori Note di segnalazione da parte del Cliente, **la richiesta verrà automaticamente posta in Status “CLOSED”**
- **CLOSED** (chiusa)
La richiesta ha concluso il suo iter ed è stata completata in modo definitivo
- **CANCELLED** (cancelled)
La richiesta è stata cancellata dal Supporto SysAround perché non idonea

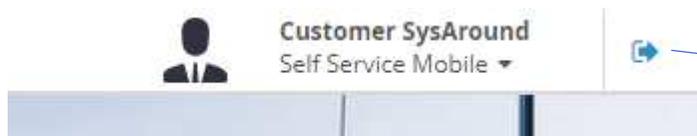
5. Sezione “SETTINGS”

Accedendo alla sezione “SETTINGS”, l’utente potrà scegliere la lingua di configurazione del portale di Helpdesk

The screenshot displays the 'SETTINGS' page of the SysAround Support Portal. On the left, a dark sidebar lists navigation options: HOME, SERVICE CATALOG, MY ITEMS, SETTINGS (highlighted in light blue), and LOGOUT. The main content area is titled 'SETTINGS' and contains a section for 'Personal Settings'. This section includes two dropdown menus: 'Language' is currently set to 'English (United States)', and 'Role' is set to 'Self Service Mobile'. A blue callout box with a white arrow points from the text above to the 'Language' dropdown menu. The top of the page features a header with the SysAround logo, the text 'SysAround Support Portal', a user profile icon labeled 'Customer SysAround Self Service Mobile', and a refresh icon.

6. Sezione “LOGOUT”

Cliccando su “LOGOUT”, l’utente potrà uscire dal portale di Helpdesk



Per uscire dal portale di Helpdesk, l’utente potrà cliccare anche sull’icona di uscita, nell’angolo a destra della pagina