



GUIDA OPERATIVA

APERTURA TICKET DI SUPPORTO PER UTENTI ESTERNI

Sommario

1. Introduzione	2
2. Modalità di apertura del ticket.....	2
3. Formato dell'e-mail.....	2
3.1. Oggetto	2
3.2. Corpo del messaggio.....	3
3.3. Descrizione dei campi	3
4. Presa in carico e gestione	4

1. Introduzione

Il presente manuale illustra la procedura che i **fornitori** e le **imprese esterne** devono seguire per aprire un **ticket di supporto**.

La modalità di apertura del ticket varia in funzione del possesso di **un'utenza guest FiberCop**.

- **Utenti in possesso di un'utenza guest FiberCop:** l'apertura del ticket avviene tramite il **portale FiberMate**. Per le istruzioni operative, fare riferimento al manuale dedicato, disponibile al seguente link: [Manuale apertura ticket su Portale FiberMate](#)
- **Utenti non in possesso di un'utenza guest FiberCop:** l'apertura del ticket avviene tramite l'invio di un'e-mail, secondo le modalità descritte nel presente manuale.

Le richieste di assistenza trasmesse tramite **e-mail** devono essere predisposte secondo il formato descritto nei paragrafi seguenti.

Un ticket correttamente compilato consente di indirizzare la richiesta al team competente in tempi rapidi ed evitare ritardi nella presa in carico.

2. Modalità di apertura del ticket

I fornitori esterni possono aprire un ticket di supporto **inviando una e-mail** al seguente indirizzo: supporto.esterni@fibercop.com

Ogni e-mail deve rispettare la sintassi indicata di seguito e specificare obbligatoriamente la **propria società di provenienza** e l'**applicativo** per il quale si richiede supporto.

3. Formato dell'e-mail

La e-mail deve essere strutturata come segue, compilando sia l'**oggetto** sia il **corpo** secondo il modello riportato.

3.1. Oggetto

L'oggetto deve iniziare con il tag **[TICKET]**, seguito dal **codice applicativo** (vd. par. 3.3.) e dal **codice SAP del fornitore** (vd. par. 3.3) tra **parentesi quadre** e da una **breve descrizione del problema**.

Esempio:

[TICKET][APP:CU 00003939][SAP:1456] Breve descrizione problema

3.2. Corpo del messaggio

Il corpo della e-mail deve contenere tutti i campi seguenti, puntualmente compilati.

Esempio:

Codice Applicativo: CU 00003652

Codice SAP Fornitore: XXXX

Partita IVA: XXXXXXXX

Ragione Sociale:

TELECOMUNICAZIONI - S.P.A.

Descrizione:

Descrivere il problema in modo puntuale allegando, se possibile, uno screenshot.

Urgenza:

Bassa / Media / Alta

Referente:

Nome e cognome referente

Telefono:

Numero di telefono

Riferimento interno fornitore:

Codice o riferimento del fornitore

3.3. Descrizione dei campi

Di seguito il dettaglio dei singoli campi da compilare:

- **Codice Applicativo:** codice identificativo dell'applicativo per cui si richiede supporto:
 - **Portale fornitori:** CU 00003652
 - **SAP GROW – Procurement:** CU 00003798
 - **SAP GROW – Network:** CU 00003642

- **SAP GROW – Logistica:** CU 00003583
- **SAP BTP:** CU 00003726
- **Back office Easy Ticket :** CU 00003884
- **Codice SAP Fornitore:** codice SAP associato alla società di provenienza, se a conoscenza
- **Partita IVA:** partita IVA della società di provenienza
- **Ragione Sociale:** denominazione completa della società di provenienza
- **Descrizione:** fornire una descrizione dettagliata del problema riscontrato e, se possibile, allegare uno screenshot della schermata interessata
- **Urgenza:** livello di priorità della segnalazione: Bassa, Media o Alta
- **Referente:** nome e cognome della persona che apre la segnalazione
- **Telefono:** recapito telefonico della persona che apre la segnalazione
- **Riferimento interno fornitore:** Nome e Cognome del riferimento interno FiberCop, se a conoscenza

4. Presa in carico e gestione

Una volta inviata l'e-mail, il **sistema** genera automaticamente il **ticket** e lo **indirizza** al **team competente** sulla base **dell'applicativo indicato**.