



OSL
OVERMACH
GROUP

OSL SRL
Piazza Sergio Finocchi, 3
Spilamberto (MO) - 41057
tel. 059 765888 | fax 059 765997
www.osl.it
sales@osl.it | o.s.l.srl@legalmail.it



Cap. Soc. € 103.806,07 i.v. | Cod. Fisc. e Part. IVA 02054130360 – R.E.A. 262056 | Società unipersonale sottoposta a direzione e coordinamento di Overmach Spa

Manuale operativo OSL Helpdesk

Guida completa all'utilizzo del portale di Assistenza OSL



OSL
OVERMACH
GROUP

Sommario

| | |
|---|-----------|
| Introduzione | 3 |
| Passaggio a nuovo portale HelpDesk | 3 |
| Nuove attivazioni e primo accesso (dal 15 gennaio 2025)..... | 5 |
| Creazione ticket | 7 |
| Compilazione e priorità | 9 |
| Impostazioni utente | 11 |
| Visualizzazione richieste e modifiche | 12 |
| Stati del ticket | 14 |
| Contatti | 15 |

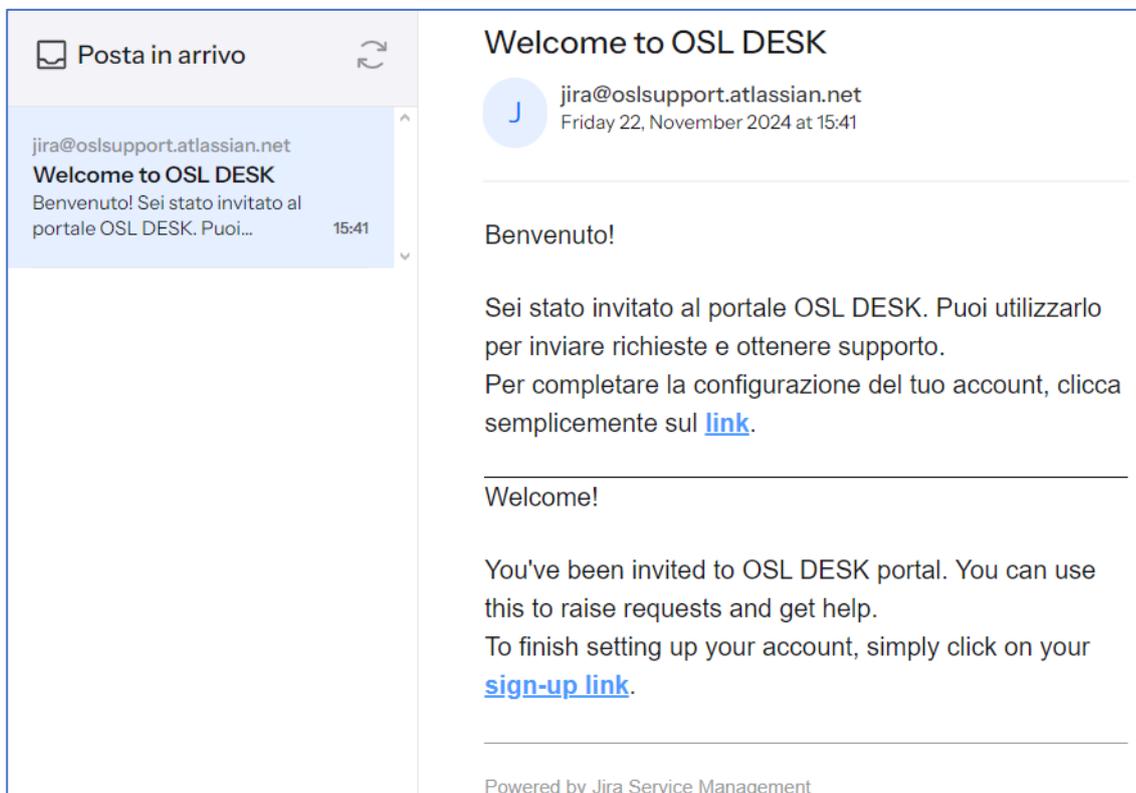
Introduzione

Il presente documento riporta le modalità operative per la registrazione e l'inserimento ed il monitoraggio dei ticket per la richiesta di supporto sul portale Helpdesk di OSL.

Passaggio a nuovo portale HelpDesk

Per poter passare al nuovo portale di assistenza, i clienti già registrati, riceveranno una mail con le istruzioni e il link per l'accesso.

Una volta ricevuta la mail dallo Staff di **OSL HelpDesk**, sarà necessario cliccare sul link fornito per procedere con la registrazione delle credenziali di accesso.



The screenshot shows an email interface. On the left, a sidebar titled "Posta in arrivo" (Inbox) shows a list of emails. The selected email is from "jira@oslsupport.atlassian.net" with the subject "Welcome to OSL DESK" and a preview: "Benvenuto! Sei stato invitato al portale OSL DESK. Puoi...". The time "15:41" is shown. The main content area displays the email body. It starts with "Welcome to OSL DESK" and a profile picture of a person with the letter 'J'. The sender is "jira@oslsupport.atlassian.net" and the date is "Friday 22, November 2024 at 15:41". The body text says "Benvenuto!" followed by "Sei stato invitato al portale OSL DESK. Puoi utilizzarlo per inviare richieste e ottenere supporto. Per completare la configurazione del tuo account, clicca semplicemente sul [link](#)." Below this, there is a "Welcome!" section and another paragraph: "You've been invited to OSL DESK portal. You can use this to raise requests and get help. To finish setting up your account, simply click on your [sign-up link](#)." At the bottom, it says "Powered by Jira Service Management".

Nota: per i login successivi alla registrazione, è sufficiente inserire l'indirizzo e-mail registrato e la password precedentemente scelta. Ad esempio, nell'immagine sottostante, l'utente Test@osl.it accede utilizzando la propria password.

Centro assistenza

Inserisci il tuo indirizzo e-mail per accedere o registrarti

Indirizzo e-mail

[Avanti](#)

[← Indietro](#)

Centro assistenza

Accedi per continuare

Indirizzo e-mail

Password

[Continua](#)

[Password dimenticata?](#)

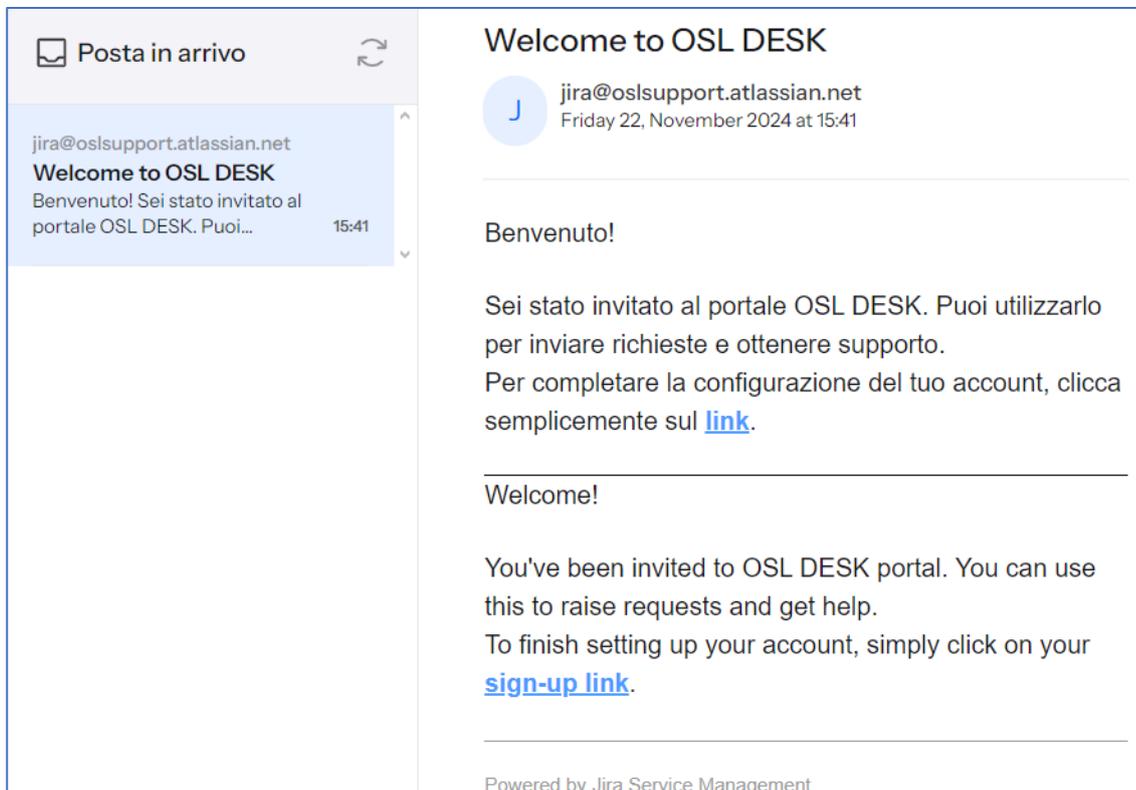
Nuove attivazioni e primo accesso (dal 15 gennaio 2025)

Per poter utilizzare il portale di assistenza, è necessario inviare una mail all'indirizzo attivazionedesk@osl.it specificando gli indirizzi e-mail che si desidera abilitare per l'apertura dei ticket.

Ad ogni indirizzo indicato verrà inviata una mail di iscrizione contenente un link per completare la registrazione.

Si consiglia la registrazione nominativa e non mail generica di reparto. Questo permette una migliore interazione con il cliente (telefonate, email).

Una volta ricevuta la mail dallo Staff di **OSL HelpDesk**, sarà necessario cliccare sul link fornito per procedere con la registrazione delle credenziali di accesso.



The screenshot shows an email interface. On the left is an inbox titled "Posta in arrivo" with a refresh icon. A single email is listed from "jira@oslsupport.atlassian.net" with the subject "Welcome to OSL DESK" and a preview: "Benvenuto! Sei stato invitato al portale OSL DESK. Puoi...". The time "15:41" is shown. The main content area displays the email body, which includes a "Welcome to OSL DESK" header, a "Benvenuto!" greeting, and instructions: "Sei stato invitato al portale OSL DESK. Puoi utilizzarlo per inviare richieste e ottenere supporto. Per completare la configurazione del tuo account, clicca semplicemente sul [link](#)." Below this is a "Welcome!" section and another paragraph: "You've been invited to OSL DESK portal. You can use this to raise requests and get help. To finish setting up your account, simply click on your [sign-up link](#)." At the bottom, it says "Powered by Jira Service Management".

Nota: per i login successivi alla registrazione, è sufficiente inserire l'indirizzo e-mail registrato e la password precedentemente scelta. Ad esempio, nell'immagine sottostante, l'utente Test@osl.it accede utilizzando la propria password.

Centro assistenza

Inserisci il tuo indirizzo e-mail per accedere o registrarti

Indirizzo e-mail

[Avanti](#)

[← Indietro](#)

Centro assistenza

Accedi per continuare

Indirizzo e-mail

Password

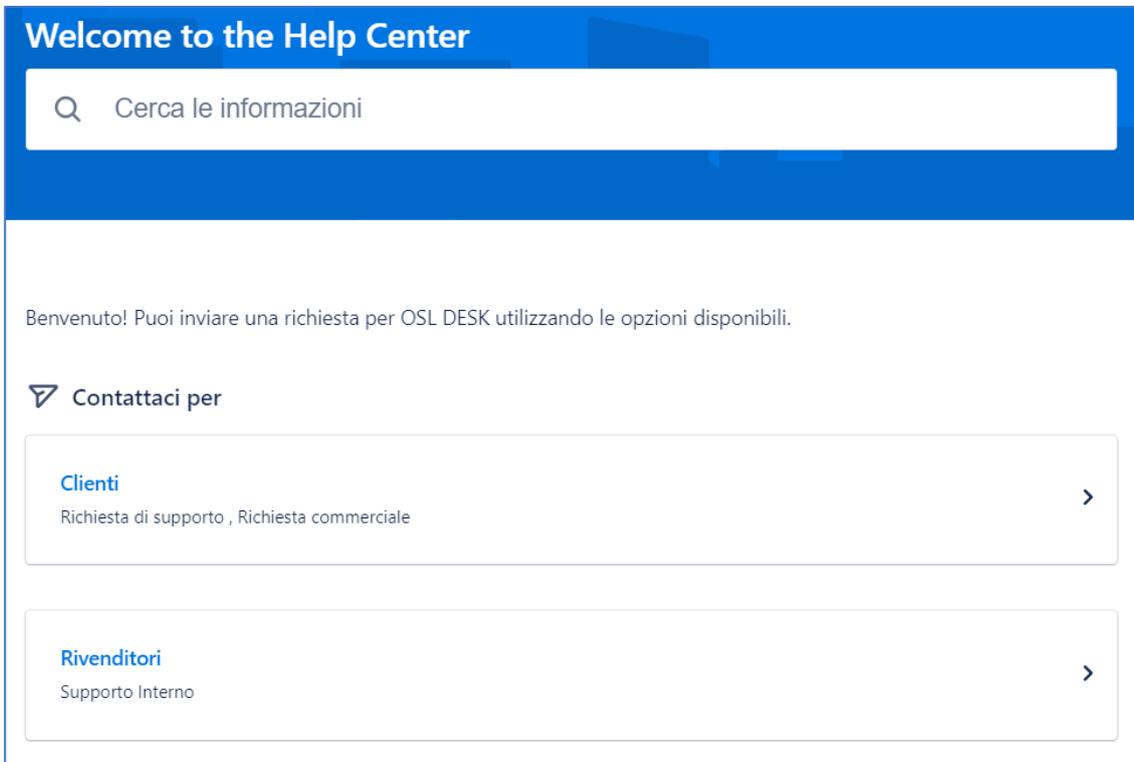
 

[Continua](#)

[Password dimenticata?](#)

Creazione ticket

Dopo aver inserito i dati di accesso, viene visualizzata la seguente pagina, che permette di effettuare una richiesta di assistenza sia come “**Cienti**” che “**Rivenditori**”.



Welcome to the Help Center

Q Cerca le informazioni

Benvenuto! Puoi inviare una richiesta per OSL DESK utilizzando le opzioni disponibili.

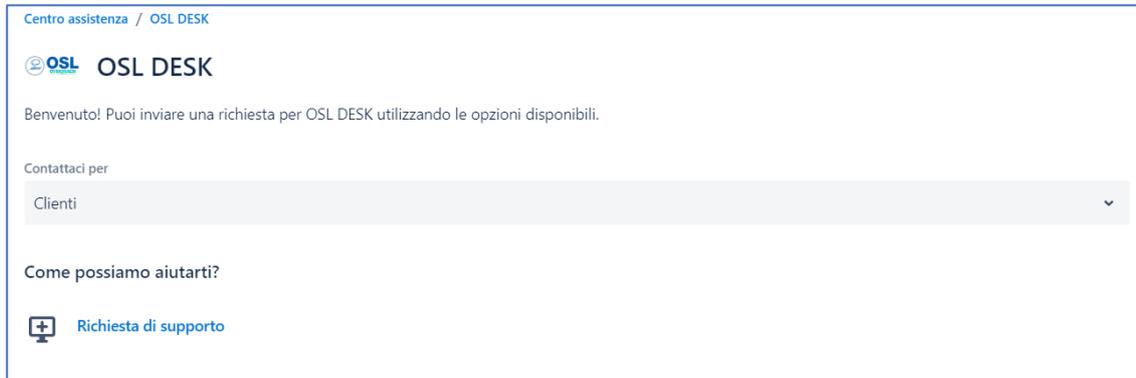
☑ Contattaci per

Clienti
Richiesta di supporto , Richiesta commerciale >

Rivenditori
Supporto Interno >

Nota: prima di aprire un nuovo ticket, si prega di assicurarsi che non ce ne sia già uno analogo eventualmente creato da un collega di area. In quel caso, se necessario, è possibile aggiungere commenti ad integrazione del ticket già aperto.

Successivamente, è possibile selezionare l'opzione **“Richiesta di supporto”** per aprire un ticket indirizzato al canale di assistenza.



Centro assistenza / OSL DESK

 **OSL DESK**

Benvenuto! Puoi inviare una richiesta per OSL DESK utilizzando le opzioni disponibili.

Contattaci per

Clienti ▼

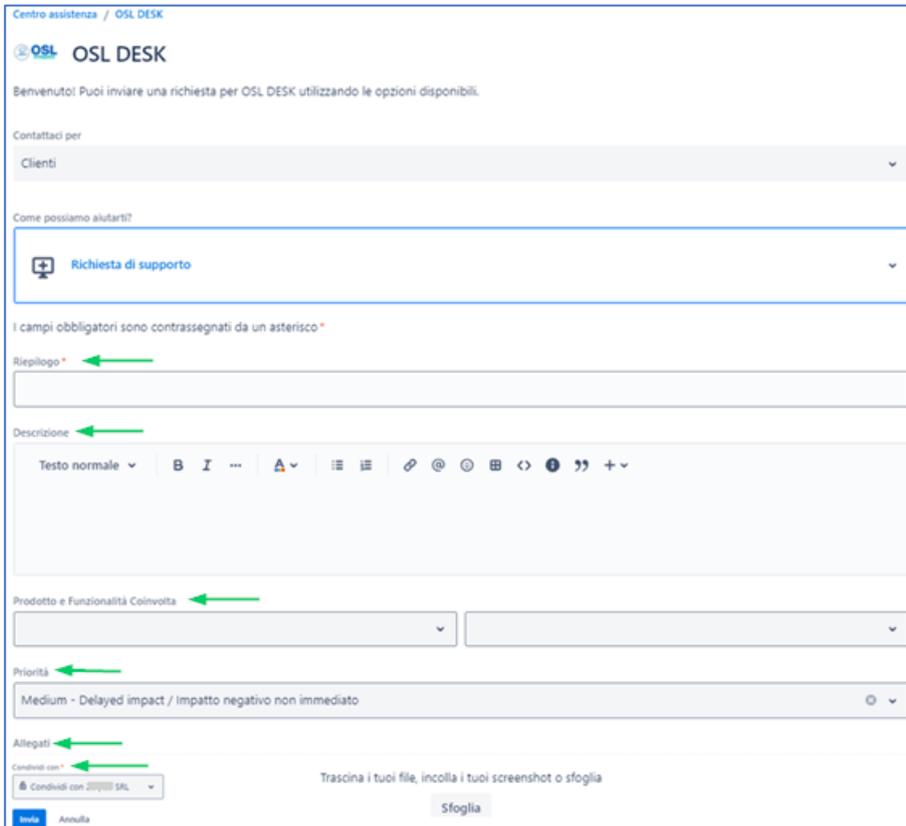
Come possiamo aiutarti?

 [Richiesta di supporto](#)

È indispensabile compilare tutti i campi obbligatori e selezionare il prodotto per cui si richiede assistenza; il sistema provvederà a inoltrare automaticamente la richiesta di supporto al reparto competente.

Compilazione e priorità

Di seguito le modalità di compilazione per l'apertura del ticket di richiesta di supporto.



Centro assistenza / OSL DESK

OSL DESK

Benvenuto! Puoi inviare una richiesta per OSL DESK utilizzando le opzioni disponibili.

Contattaci per
Clienti

Come possiamo aiutarli?
Richiesta di supporto

I campi obbligatori sono contrassegnati da un asterisco *

Riepilogo * 

Descrizione 

Prodotto e Funzionalità Coinvolta 

Priorità 

Allegati 

Condividi con * 

Trascina i tuoi file, incolla i tuoi screenshot o sfoglia

Sfoglia

Invia Annulla

Necessario compilare i seguenti campi:

- **Riepilogo:** Inserire il titolo del problema nel campo dedicato.
- **Descrizione:** Fornire una descrizione dettagliata della richiesta di assistenza per facilitare l'analisi.
- **Prodotto e funzionalità:** Selezionare il prodotto interessato e, se applicabile, la funzionalità specifica coinvolta.
- **Priorità:** Definire il livello di priorità in base alla gravità del problema.

| | | |
|---|---|--|
| 1 |  | Highest - Production downtime / Blocco produzione |
| 2 |  | High - Slowing operations / Allungamento tempi operativi |
| 3 |  | Medium - Delayed impact / Impatto negativo non immediato |
| 4 |  | Low - Minor issue / Problema minore |
| 5 |  | Lowest - Undefined / Non definito |

- **Allegati:** Caricare eventuali file o immagini utili per agevolare la comprensione del problema.
- **Condivisione:** Utilizzare il campo "Condividi" per scegliere se rendere visibile la richiesta ad altri utenti registrati della propria azienda o limitarne la visibilità selezionando "Nessuno".

Dopo aver compilato tutti i campi, cliccare su **"Invia"** per inoltrare la richiesta al Desk OSL.

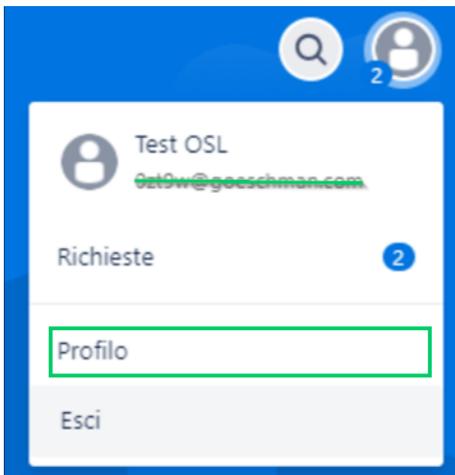
Una volta inviata, si riceverà una mail di conferma relativa all'avvenuto inoltro della richiesta.

Impostazioni utente

Nell' opzione in alto a destra è possibile modificare le impostazioni del proprio profilo utente (ad esempio, immagine, nome utente, orario e lingua).



Cliccando su **"Profilo"**, è importante verificare e selezionare la lingua desiderata, così da assicurarsi che le notifiche ricevute via e-mail siano generate dal sistema nella lingua preferita.



Centro assistenza

Profilo

i La visualizzazione delle modifiche potrebbe richiedere fino a cinque minuti. Se effettui l'accesso con il Single Sign-On, il tuo nome sarà aggiornato automaticamente in modo che corrisponda al nome fornito dal provider Single Sign-On.

Dati personali

Nome
Test OSL

E-mail
osl@goeschman.com

Password
Modifica password

Lingua e fuso orario

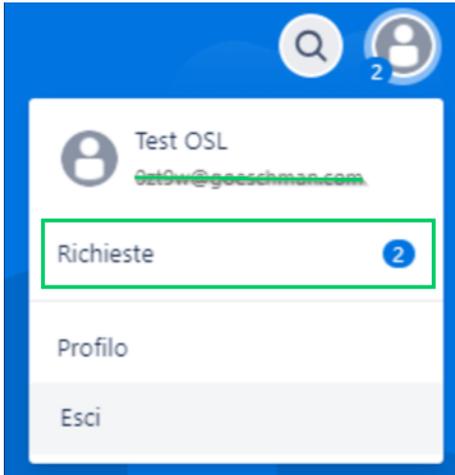
Lingua*
Rileva automaticamente l'im... ▼

Fuso orario*
Europa ▼ (GMT+01:00) Roma ▼

Salva

Visualizzazione richieste e modifiche

Nell' opzione in alto a destra è possibile visualizzare le proprie richieste.



Cliccando su **“Richieste”** si possono consultare le richieste di assistenza inviate, lo stato di avanzamento e lo storico dei messaggi scambiati con lo Staff di Assistenza OSL, accedendo al dettaglio tramite il **“Riferimento”** della singola richiesta.

Centro assistenza Modifica la visualizzazione elenco

Richieste

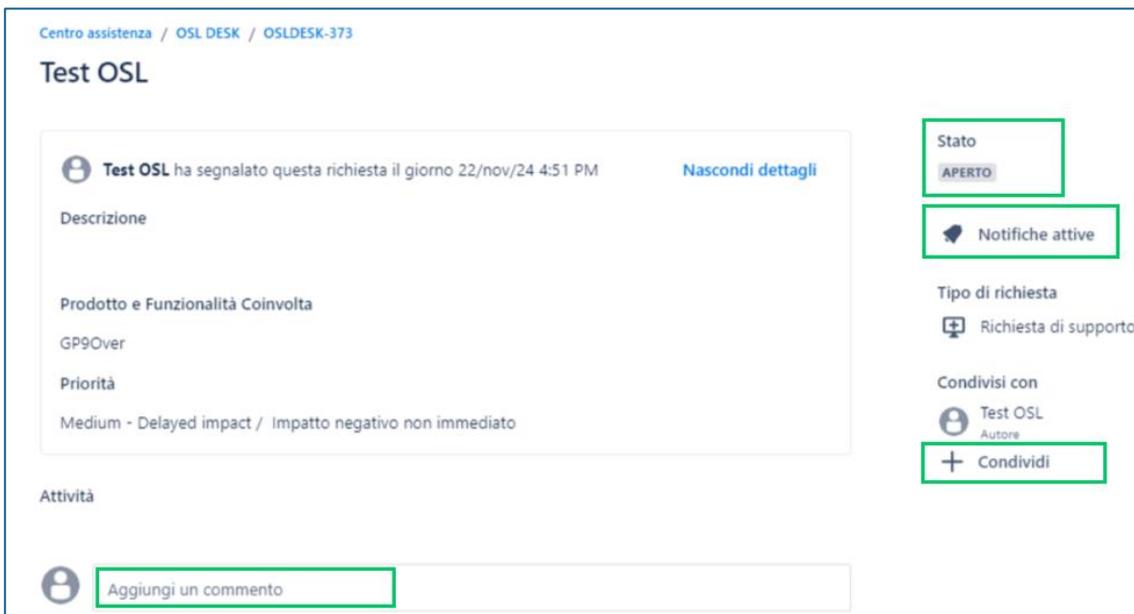
La richiesta contiene... Stato: **Richieste aperte** Tutto Tipo di richiesta

| Tipo | Riferimento : | Riepilogo | Stato | Progetto del servizio | Richiedente : |
|------|---------------|-------------------|----------------------------|-----------------------|---------------|
| | OSLDESK-381 | prova filtro coll | WAITING FOR SUPPORT | OSL DESK | Test OSL |
| | OSLDESK-373 | Test OSL | OPEN | OSL DESK | Test OSL |

Cliccando sul ticket di riferimento è possibile:

- Attivare o disattivare le notifiche via e-mail relative allo stato di avanzamento o agli aggiornamenti sulla segnalazione.
- Condividere la segnalazione con altri utenti o indirizzi e-mail.
- Annullare la richiesta di assistenza, ad esempio in caso di errore.

Nel campo di testo **“Aggiungi un commento”** è possibile fornire ulteriori dettagli sulla segnalazione aperta e interagire direttamente con l’assistenza da cui è possibile consultare lo storico dei commenti scambiati e verificare eventuali modifiche apportate.



Centro assistenza / OSL DESK / OSLDESK-373

Test OSL

 **Test OSL** ha segnalato questa richiesta il giorno 22/nov/24 4:51 PM [Nascondi dettagli](#)

Descrizione

Prodotto e Funzionalità Coinvolta
GP9Over

Priorità
Medium - Delayed impact / Impatto negativo non immediato

Attività



Stato
APERTO

Notifiche attive

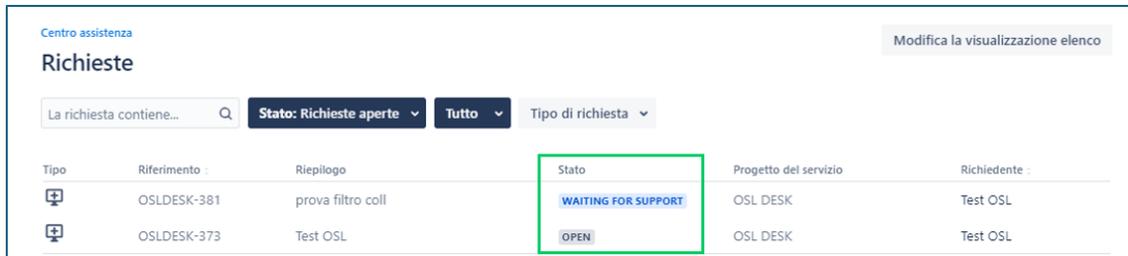
Tipo di richiesta
 Richiesta di supporto

Condivisi con
 Test OSL
Autore

 Condividi

Stati del ticket

È possibile monitorare lo stato della propria segnalazione/ticket in qualsiasi momento.



Centro assistenza

Richieste Modifica la visualizzazione elenco

La richiesta contiene... Stato: Richieste aperte Tutto Tipo di richiesta

| Tipo | Riferimento | Riepilogo | Stato | Progetto del servizio | Richiedente |
|---|-------------|-------------------|---------------------|-----------------------|-------------|
|  | OSLDESK-381 | prova filtro coll | WAITING FOR SUPPORT | OSL DESK | Test OSL |
|  | OSLDESK-373 | Test OSL | OPEN | OSL DESK | Test OSL |

La segnalazione può assumere diversi stati, in base alla fase di gestione in cui si trova:

- **Open**
Il ticket è stato aperto ed è pronto affinché l'assegnatario inizi a lavorarci.
- **Waiting for support**
Il ticket è in attesa di essere preso in carico dall'assistenza.
- **In progress**
L'assegnatario sta lavorando attivamente sul ticket.
- **Waiting for customer**
Il ticket è stato lavorato ed è in attesa di una risposta da parte del cliente o utente.
- **In charge to consultant**
Il ticket è stato trasferito dal reparto di assistenza al consulente OSL di riferimento per ulteriori verifiche e risoluzione.
- **2nd level support**
Il ticket è in revisione da parte del reparto di programmazione.
- **Completed**
È stata trovata una soluzione, ora in attesa di verifica da parte del richiedente. In questa fase il ticket può:
Essere riaperto entro 15 giorni.
Essere definitivamente chiuso e passare allo stato "Closed".
- **Closed**
Il ticket è considerato concluso con una risoluzione corretta. I ticket in stato "Closed" non possono essere riaperti.

Contatti

Per richieste relative a:

- Attivazione di nuovi utenti su OSL Desk
- Problemi di accesso al portale
- Difficoltà nel recupero di password smarrite

È necessario inviare una e-mail a: attivazionedesk@osl.it