

## **RTPEC – Posta Elettronica Certificata**

Manuale Utente – Assistenza

## INDICE

|     | Indice                                      | 2  |
|-----|---|----|
| 1   | Introduzione                                | 3  |
| 1.2 | Scopo del documento e campo di applicazione | 3  |
| 1.3 | Glossario                                   | 3  |
| 1.4 | Utilizzo dei canali di assistenza           | 3  |
| 2   | Numero Verde                                | 4  |
| 3   | Email                                       | 5  |
| 4   | Chat  | 6  |
| 5   | Form  | 8  |
| 6   | Website                                     | 10 |
| 6.1 | Tipologia visibilità ticket                 | 12 |

# **1 INTRODUZIONE**

#### 1.2 Scopo del documento e campo di applicazione

Il presente documento si applica al Progetto "Servizio di posta elettronica certificata ad uso delle Pubbliche Amministrazioni del territorio toscano" – Regione Toscana.

Scopo del documento è descrivere il processo di richiesta e fornitura assistenza all'Ente Regione e relativi affiliati.

#### **1.3 Glossario**

RT – Regione Toscana PEC – Posta Elettronica Certificata TK – Ticket Enti – Comuni e affiliati al progetto (es. Usl o Unione dei Comuni) Utente – Utilizzatore del servizio all'interno degli Enti

#### 1.4 Utilizzo dei canali di Assistenza

Il servizio di Assistenza è strutturato su più livelli raggiungibili tramite diverse modalità:

NUMERO VERDE: 800400701

EMAIL: assistenza.rt@namirial.com

CHAT: Tramite accesso dalla pagina di Login della Webmail

FORM: https://assistenzapecrt.namirial.it

WEBSITE: https://namirial-regionetoscana.zendesk.com

# 2 NUMERO VERDE

Il numero verde per assistenza telefonica è stato messo a disposizione con questa reperibilità:

Dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 08.00 alle ore 19.00

Il SABATO dalle 08.00 alle 14.00



L'assistenza è fornita in lingua italiana e gli operatori sono stati formati per fornire assistenza ad HOC.

Gli operatori sono istruiti ad identificare i livelli di severità dei problemi segnalati (Es. Critico/Bloccante – Alto – Medio – Basso) Sarà premura dell'assistenza segnalare al livello superiore eventuali problematiche.

## **3 EMAIL**

L'assistenza via email è il tipo di assistenza maggiormente gestita.

La ricerca di contatto tramite questo canale garantisce una maggiore tracciabilità a livello storico e permette di poter fornire maggiori dettagli allegando, ove possibile, anche immagini e screen shot per poter trasmettere in modo accurato la problematica riscontrata.

L'assistenza è fornita in italiano e gli operatori sono istruiti in modo professionale per poter identificare il problema e fornire la migliore assistenza possibile.

# assistenza.rt@namirial.com

# 4 CHAT

La chat di assistenza è attivabile dalla pagina di LOGIN della webmail personalizzata.

Ogni utente può accedervi con estrema facilità, semplicemente con un semplice clic.

| 💽 Namirial |  |   |
|------------|--|---|
|            | Regione Toscana  |   |
|            | Accedi con il tuo account<br>Cavella PEC                               |   |
|            | Password   |   |
|            | Ricordami Password dimenticata?  |   |
|            | Accedi   |   |
|            |  | _ |
| 1          | © 2024 Neminal SPA - Tutti i diritti niervati                          |   |
|            |  |   |
|            |  |   |
| Si a ross  | cede alla chat tramite l'icona del messaggio con notifica<br>a attiva. |   |

| Oggi<br>Ciao, sono Diana, la Digital Assistant<br>di Namirial SpA! Come posso aiutarti?<br>Seleziona una delle seguenti<br>opzioni oppure fammi una domanda<br>Rinnovo PEC<br>Ampliamento spazio PEC | La d<br>deve |
|--|--------------|
| Ciao, sono Diana, la Digital Assistant<br>di Namirial SpA! Come posso aiutarti?<br>I Seleziona una delle seguenti<br>opzioni oppure fammi una domanda<br>Rinnovo PEC<br>Ampliamento spazio PEC       | -            |
| Rinnovo PEC<br>Ampliamento spazio PEC  | cam<br>scrit |
| Ampliamento spazio PEC   | Le ri<br>imm |
|  | Qua<br>risco |
| Assistenza Tecnica   | com          |
| Ho bisogno di informazioni   | stes         |
| Scrivi il tuo messaggio qui  | segr         |

La domanda o la richiesta deve essere digitata nel campo apposito di scrittura.

Le risposte sono chiare e immediate.

Qualora la problematica riscontrata fosse troppo complicata da poter essere gestita tramite questo canale, sarà lo stesso operatore a segnalarlo.

# 5 FORM

L'assistenza fornita in seguito a una richiesta pervenuta tramite Form online procede tramite compilazione di campi richiesti e predefiniti.

Nella barra degli indirizzi del proprio browser digitare: https://assistenzapecrt.namirial.it

| Invia una richiesta  |   |
|--|---|
| Regione Toscana - Posta Elettronica Certificata  | * |
| CC (facoltativo)   |   |
| Aggiungi email   |   |
| Nome e Cognome   |   |
|  |   |
| Numero di telefono (facoltativo)   |   |
|  |   |
| PEC  |   |
|  |   |
| E' la denominazione della casella PEC per la quale stai richiedendo assistenza (es: <u>example@example.com</u> ) |   |
| Seleziona un servizio  |   |
| •  | • |
| Indica il servizio per cui vuoi richiedere assistenza.   |   |
| Seleziona priorità   |   |
| Media  |   |
| Oggetto  |   |
|  |   |
| Descrizione  |   |
|  |   |
| Scrivi la richiesta. Un agente vell'assistenza risponderà appena possibile.                                      |   |
| Allegati (facoltativo)   |   |
| Aggiungi un file oppure trascina i file qui  |   |
| INVIA  |   |

Oltre alla possibilità di inserire un testo descrittivo si possono aggiungere file in allegato necessari alla compartecipazione della risoluzione del problema.

Molto importante inserire il tipo di priorità con cui si sottolinea il tipo di urgenza.

Assicurarsi di aver compilato tutti i dati richiesti e cliccare il tasto INVIA.

## **6 WEBSITE**

#### Nella barra degli indirizzi del proprio browser digitare:

https://namirial-regionetoscana.zendesk.com



| Passa all'accesso     | agente > |
|-----------------------|----------|
|                       |          |
| Email                 |          |
| PROVATEST@NAMIRIAL.C  | ОМ       |
| Password              |          |
|                       | 0        |
| Password dimenticata? |          |
| Accedi                |          |

Una volta raggiunta questa pagina cliccare in alto a destra il tasto **ACCEDI**. Si aprirà la finestra dove si devono inserire le credenziali email e password.

La mail è quella personale che è stata comunicata per la creazione dell'utenza in Zendesk (portale di ticketing). La password andrà resettata online se si tratta del primo accesso. Una volta eseguito l'accesso cliccare sull'omino in alto a destra e selezionare: Le mie attività (come da immagine sottostante)



Dalla pagina raggiunta è possibile ricercare nello storico dei TK già aperti, in corso di svolgimento o già processati e chiusi.

Per aprire un nuovo TK basta cliccare sulla scritta in alto a destra: INVIA UNA RICHIESTA (come da immagine)

| Regione Toscana   Supporte | Regione Toscana                                 |                      | DIVIA UNA ROHESTA   🥘 👻 |
|----------------------------|---|----------------------|-------------------------|
|                            | Q   |                      |                         |
|                            | Namirial Enterprise + Le mie attività           |                      |                         |
|                            | Le mie attività                                 |                      |                         |
|                            | Richieste                                       |                      |                         |
|                            | Le mie richieste - Richieste per cui sono in CC |                      |                         |
|                            | Cerca richieste                                 | .stato:<br>Qualsiasi |                         |
|                            | Non è stata trovata nessuna richiesta.          |                      |                         |

Dall'area raggiunta sarà possibile scegliere l'area di competenza (se PEC o PKI per gli enti abilitati a entrambi i profili) e compilare tutti i dati necessari all'identificazione sia del mittente che del tipo di problema riscontrato.

Se nel processo di inserimento si dovessero saltare dei dati obbligatori, la richiesta verrebbe bloccata, e i campi necessari segnalati in rosso.

# Invia una richiesta

| 41 C0  |
|--|
| Regione Toscana - Posta Elettronica Certificata *  |
| CC (facoltativo)   |
| Aggiungi email   |
| Nome e Cognome   |
| Numero di telefono (facoltativo)   |
| PEC  |
| E' la denominazione della casella PEC per la quale stai richiedendo assistenza (es: <u>example@example.com</u> ) |
| Seleziona un servizio  |
| - *  |
| ndica il servizio per cui vuoi richiedere assistenza.  |
| Seleziona priorità   |
| Media *  |
| Oggetto  |
| Descrisions  |
| Jeschzione   |
|  |
| Scrivi la richiesta. Un agente dell'assistenza risponderà appena possibile.                                      |
| Allegati (facoltativo)   |
| Aggiungi un file oppure trascina i file qui  |
| INVIA  |

Al termine del processo, salvare i dati cliccando sul tasto INVIA.

La richiesta aperta sarà consultabile dal Menu – Le mie attività – Richieste.

Dal Menù – Le mie attività è possibile visualizzare le proprie richieste, le richieste per cui si è in copia conoscenza e le richieste dell'intera organizzazione (Se utente Amministratore).

## 6.1 TIPOLOGIA VISIBILITA' TICKET

Le tipologie esistenti sono due:

- ENTE/ORGANIZZAZIONE
- UTENTE

La tipologia Organizzazione ha piena visibilità di tutti i TK aperti da qualsiasi Utente appartenente all'Ente.

Dal Menù – Le mie attività – Richieste Organizzazione avrà accesso a tutte le richieste aperte, in corso o completate.

| Le m            | ie attività                        |                          |  |
|-----------------|------------------------------------|--------------------------|--|
| Richieste       | Archivio ticket precedenti         |                          |  |
| Le mie richiest | e · Richieste per cui sono in CC · | Richieste organizzazione |  |

#### Le mie attività

Archivio ticket precedenti Richieste Le mie richieste + Richieste per cui sono in CC + Richieste organizzazione STATO: ORGANIZZAZIONE: Segui Qualsiasi Cerca richieste **Regione Toscana** OGGETTO ATTIVITÀ RECENTE STATO ID RICHIEDENTE 9630 Problema nella generazione di certificato da CA Pubblica KU/EKU IPSEc per VPN 2 giorni fa 2553 Funzionamento rilascio certificati da CSR con SAN 2 giorni fa 2513 Problema rilascio certificati da CA PRIVATA 4 giorni fa 2478 Errore nella verifica di file firmati e/o con marca temporale 7 giorni fa 8727 Impossibile creare template email 8 giorni fa 9337 Problema sulla creazione di una richiesta 8 giorni fa 7839 Informazioni su email arivata da Namirial a Maria Luisa SZCZEPNYJ 10 giorni fa Riso 7794 Problema su installazione driver 10 giorni fa Risol 2759 Problema attributo organizationIdentifier (OID 2.5.4.97) per i 2 sigilli emessi 11 giorni fa 4398 11 giorni fa Risolt **Oggetto** 6964 Problema smartcard 11 giorni fa 6256 Problema installazione smartcard 12 giorni fa 5358 CMS : Statistiche dei Servizi>Autenticazioni : Difformità sulle informazioni visualizzate 12 giorni fa Risol 5362 CMS : Firme>Elenco : Filtro Profilo della Richiesta = Token/Smartcard 12 giorni fa 5351 CMS : Statistiche dei Servizi>Firme : Difformità sulle informazioni visualizzate 16 giorni fa 4820 16 giorni fa Problema stampante 4066 17 giorni fa impossibile visualizzare ticket aperti e non ancora chiusi 3763 Impossibile estrarre report in CSV 17 giorni fa

La visualizzazione dettagliata è così strutturata:

#### Le mie attività

| Le mie richieste   Richieste per cui sono in CC  STATO: | Richieste Archivio ticket precedenti         |           |   |
|---|--|-----------|---|
| STATO:  | mie richieste · Richieste per cui sono in CC |           |   |
|   |  | STATO:    |   |
| Cerca richieste Qualsiasi                               | Cerca richieste                              | Qualsiasi | Ŧ |

La tipologia Utente ha una visibilità ridotta con focus solo sulle proprie richieste.