

GUIDA ALL'UTILIZZO DEL SERVICE DESK "COHEMON FSE"

Sommario

1. Il Service Management System "Cohemon FSE"	2
2. Service Desk FSE: modalità di accesso	3
3. Come si invia una richiesta di supporto?	8
4. Seguire lo stato di avanzamento di una richiesta	12

1. Il Service Management System “Cohemon FSE”

Un Service Management System (SMS) è uno strumento che supporta un’organizzazione nel controllo e nella standardizzazione dei processi. Esso permette di rendere più trasparenti questi processi e di offrire un servizio più efficace e coordinato.

Il SMS “Cohemon FSE” è lo strumento di cui si è dotato il Fondo sociale europeo della Provincia autonoma di Bolzano per la gestione delle richieste di supporto, assistenza e informazioni da parte dei beneficiari dei progetti FSE.

Esso ha due componenti tra loro integrate:

- Il portale on line “Service desk Cohemon FSE” per i beneficiari
- Il pannello interno per la gestione delle richieste da parte dei funzionari dell’Ufficio FSE

Il presente documento illustra le modalità di accesso e utilizzo del portale on line “Service desk FSE” che la Ripartizione Europa mette a disposizione dei beneficiari dei progetti finanziati dal Fondo sociale europeo della Provincia autonoma di Bolzano.

Come previsto dalla **Circolare 2022-002**, infatti, i beneficiari dei progetti FSE devono veicolare le loro richieste di servizio (supporto, informazioni, assistenza) attraverso il suddetto portale.

2. Service Desk FSE: modalità di accesso

L'accesso al portale "Service Desk CoheMon FSE" avviene al link

<https://cohemon.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/7>



La lingua del portale dipende dalla lingua impostata per il browser.

Il portale è disponibile in lingua inglese, italiana e tedesca.

Il sistema consente due modalità di utilizzo del Service Desk FSE:

1. Utilizzo singolo (senza registrazione)
2. Utilizzo previa registrazione

Nel caso di utilizzo singolo, il portale on line – nel momento in cui si compila una richiesta da inviare al servizio di supporto FSE – chiede di inserire obbligatoriamente il proprio indirizzo mail: tutte le successive comunicazioni verranno inviate a tale indirizzo.

In caso di utilizzo previa registrazione, invece, il portale offre al beneficiario un servizio di gestione di tutte le richieste che ha inviato al servizio di supporto FSE, con la possibilità di consultarle direttamente on line e di archivarle.

La registrazione avviene tramite il pulsante "Accedi":



Accedi a Service Desk coheMON

E-mail

Avanti

Non sei registrato? [Registrati](#)

[Vai a Service Desk coheMON](#)

Al primo accesso il portale chiede di inserire l'indirizzo mail che si intende utilizzare per il Service Desk CoheMon FSE:

Registrati

Registrati per visualizzare o commentare le richieste su FSE-ESF Support.

Per tutelare la sicurezza, ti invieremo un link di registrazione privato.

E-mail

Invia collegamento

Hai già un account? [Accedi](#)

e di cliccare sul link "Invia collegamento".

Il sistema avvisa quindi di verificare la propria casella di posta elettronica:

Controlla la tua casella di posta

Abbiamo inviato un'e-mail a . Fai clic sul collegamento nel messaggio per completare la registrazione.

[Invia di nuovo](#)

dove è stata inviata una mail con questo formato:

Completa la registrazione su Service Desk coheMON  Posta in arrivo x

Service Desk coheMON <jira@cohemon.atlassian.net>

a me ▾

Abbiamo quasi finito!

Segui il collegamento sottostante per completare la registrazione su Service Desk coheMON. Per tutelare la sicurezza, non condividere questo collegamento con nessuno.

[Registrati](#)

Cliccando su “Registrati” si viene reindirizzati a una pagina in cui è necessario inserire i propri riferimenti di contatto e riconoscimento (nome e cognome) e impostare una password.

Registrati

Indirizzo e-mail

Nome e cognome

Scegli una password



Cliccando su *Registrati*, accetti l'[Informativa sulla privacy](#) e queste [Dichiarazione di non responsabilità e nota](#).

[Registrati](#)

Gli utenti registrati hanno a disposizione:

- una sezione del portale dove visualizzare tutte le richieste inviate al Servizio di supporto FSE e tenere traccia del loro stato di avanzamento e delle risposte ricevute;
- una sezione in cui personalizzare il proprio profilo utente.



La sezione dedicata alla visualizzazione delle richieste inviate ha la seguente interfaccia:

Service Desk coheMON

...

Richieste

La richiesta contiene...	Q	Stato: Richieste aperte	Create da me	Tipo di richiesta	
Tipo	Riferimento	Riepilogo	Stato	Progetto del servizio	Richiedente
	FSE-243	Prova cambio reporter	OPEN	FSE-ESF Support	Luca Storti
	FSE-241	Prova contenuto notifica	WAITING FOR SUPPORT	FSE-ESF Support	Luca Storti
	FSE-227	Prova blocchi creazione change	OPEN	FSE-ESF Support	Luca Storti
	FSE-220	Prova creazione change	WAITING FOR APPROVAL	FSE-ESF Support	Luca Storti

Per visualizzare il dettaglio di una richiesta è sufficiente cliccare sul codice della richiesta (FSE-xyz) o sul link del riepilogo (e cioè dell'oggetto) della richiesta.

Il dettaglio della richiesta ha la seguente struttura:

Prova cambio reporter


Luca Storti ha segnalato questa richiesta il giorno ieri 5:07 PM
 [Nascondi dettagli](#)

Descrizione
 Prova cambio reporter

Area
 Gestione

Attività



Stato

OPEN

 Notifiche attive

Tipo di richiesta

 Richiesta sviluppo

Condivisi con

 Luca Storti
Autore

 Condividi

Tramite il pulsante “Condividi” è possibile condividere la richiesta con altre persone, inserendo il loro indirizzo mail.

Un beneficiario, volendo, potrebbe pertanto registrare un proprio profilo unico a cui possono accedere tutti i suoi collaboratori, in modo da avere una traccia strutturata e organizzata di tutte le richieste inviate per suo conto al Servizio di supporto FSE.

3. Come si invia una richiesta di supporto?

La compilazione e l'invio di una richiesta al Servizio di supporto FSE avvengono tramite il link "Segnala la tua esigenza":

Service Desk coheMON / FSE-ESF Support



FSE-ESF Support

Benvenuto! Puoi inviare una richiesta per FSE-ESF Support utilizzando le opzioni disponibili.

Come possiamo aiutarti?



[Segnala la tua esigenza](#)

Una richiesta è composta dai seguenti campi:

- Oggetto (campo obbligatorio)
- Descrizione della richiesta (campo obbligatorio)
- Tipo di richiesta (campo obbligatorio)
- Contesto della richiesta (campo obbligatorio)
- Codice progetto / Avviso pubblico
- URL
- Allegato

La pagina visualizzata è pertanto la seguente:

Oggetto *

Descrizione della richiesta *

Testo normale ▾ **B** *I* ...  ▾    @  <>  ” —

Tipo di richiesta *

- ☐ Auskünfte und Hilfestellung / Informazioni e supporto
- ☐ Technisches Problem / Problema tecnico
- ☐ Kontaktanfrage oder Terminanfrage / Richiesta di contatto o incontro

Contesto della richiesta *

- ☐ Akkreditierung: Vorgehensweise, Erfüllung der Pflichten und Informationssystem /
Accreditamento: procedure, adempimenti e sistema informativo
- ☐ Aufrufe, Operationelles Programm und Informationssystem für die Finanzierungsanträge /
Avvisi, Programma operativo e sistema informativo per le domande di finanziamento
- ☐ Verwaltung der Projekte: Vorgehensweise, Erfüllung der Pflichten und Informationssystem /
Gestione dei progetti: procedure, adempimenti e sistema informativo
- ☐ Abrechnung der Ausgaben: Vorgehensweise, Erfüllung der Pflichten und
Informationssystem / Rendicontazione delle spese: procedure, adempimenti e sistema
informativo
- ☐ Registrierung und Benutzerprofile in CoheMon ESF / Registrazione e profili utenti in
CoheMon FSE
- ☐ Zahlungen / Pagamenti
- ☐ Bürgschaften / Fideiussioni
- ☐ Register / Registri didattici
- ☐ Antrag auf Kontaktaufnahme mit der Verwaltungsbehörde / Richiesta di contatto con
l'Autorità di Gestione
- ☐ Anderes / Altro

Codice progetto / Avviso pubblico

URL

Allegato

Trascina i tuoi file, incolla i tuoi screenshot o sfoglia

Sfoglia

Invia

Annulla

L'**oggetto** della richiesta deve richiamare in modo sintetico ma chiaro la descrizione della medesima.

Nella **descrizione** della richiesta vanno inserite tutte le informazioni necessarie affinché il Servizio di supporto FSE possa comprendere la richiesta medesima e rispondere in modo accurato e completo.

Una richiesta può essere di tre **tipi**:

- *Informazioni e supporto*

Qualora si tratti di una richiesta di chiarimenti, informazioni, supporto o documentazione (registri e fidejussioni).

- *Problema tecnico*

Per segnalare un problema tecnico, un blocco o un disservizio relativo al sistema informativo CoheMon FSE.

- *Richiesta di contatto o incontro*

Per chiedere al Servizio di supporto FSE di essere ricontattati telefonicamente o per chiudere un appuntamento con i funzionari dell'Ufficio Fondo sociale europeo.

Con la scelta del **contesto della richiesta**, questa viene automaticamente indirizzata al servizio interno dell'Ufficio FSE direttamente competente per materia o stato di avanzamento di un progetto (area gestione, accreditamento, area programmazione, area controlli e rendicontazione, segreteria, servizio informatico, servizio contabilità e pagamenti).

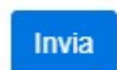
Qualora la richiesta riguardi uno specifico progetto FSE finanziato, è necessario inserire il relativo codice (FSEnnnnn, senza spazi e senza segni simboli o segni diacritici) nell'oggetto della richiesta e/o nell'apposito campo **Codice progetto / Avviso pubblico**.

Qualora una richiesta riguardi uno specifico avviso pubblico, è necessario inserire un richiamo esplicativo a tale avviso (per esempio “Formazione continua 20/21”, “Dispersione scolastica 21/22” o “Innovazione sociale 21/22” ecc.) nell’apposito campo **Codice progetto / Avviso pubblico**.

In questo modo, il Servizio di supporto FSE potrà finalizzare al meglio la sua risposta.

Nel campo **URL** è possibile copiare il link al portale CoheMon FSE in relazione al quale si intende segnalare un disservizio.

Una volta compilati tutti i campi obbligatori della richiesta, è possibile cliccare sul pulsante “Invia”



Annulla

e inoltrare così la richiesta al Servizio di supporto FSE.

4. Seguire lo stato di avanzamento di una richiesta

Una volta inviata una richiesta, il sistema:

- le assegna un codice identificativo univoco FSE-nnn

Riferimento

FSE-249

- la registra nel portale on line tra le richieste create dall'utente (solo per utenti registrati)

65 Richieste

- invia una mail di notifica di avvenuta ricezione da parte del SMS FSE

FSE-249 Prova richiesta per guida



FSE-ESF Support <jira@cohemon.atlassian.net>
A: Storti, Luca


mar 31/05/2022 09:53

Rispondi sopra questa linea.

Ihre Anfrage wurde entgegengenommen.

Bitte behalten Sie den Betreff dieser E-Mail bei weiterer Kontaktaufnahme sowie Informationsaustausch unverändert bei, Danke.

La Sua richiesta è stata presa in carico.

Si prega di mantenere invariato l'oggetto di questa e-mail per ulteriori contatti e scambi di informazioni, grazie.

Prova richiesta per guida

Visualizza richiesta · Disabilita le notifiche per questa richiesta

Attualmente condiviso con Luca Storti.

Con tecnologia Jira Service Management

Questa mail riporta, inoltre:

- un link per visualizzare la richiesta nel portale on line
- un link per disattivare le notifiche via mail per la richiesta in questione; la disattivazione delle notifiche può essere effettuata anche nel portale on line nel dettaglio della richiesta:



Notifiche attive



Notifiche non attive

Le risposte fornite dal Servizio di supporto FSE:

- vengono inviate via mail e riportano sempre il codice univoco FSE-nnn della richiesta,
- vengono registrate nel portale (solo per utenti registrati).

Le successive interazioni con il Servizio di supporto FSE relative a una specifica richiesta devono avvenire:

- rispondendo alla mail che riporta il codice univoco della richiesta o

- tramite il portale on line, utilizzando il campo “Commento”

Attività



Aggiungi un commento

Il portale on line mostra, inoltre, gli stati di avanzamento dell’elaborazione di una richiesta da parte del Servizio di supporto FSE:

Attività



Risposta automatica 12/mag/22 8:31 AM

Lo stato della tua richiesta è cambiato in IN PROGRESS.



Risposta automatica 12/mag/22 8:32 AM

Lo stato della tua richiesta è cambiato in WAITING FOR FEEDBACK.



Risposta automatica 12/mag/22 8:33 AM

Lo stato della tua richiesta è cambiato in IN PROGRESS.



Risposta automatica 12/mag/22 8:33 AM

Lo stato della tua richiesta è cambiato in WAITING FOR FEEDBACK.



Risposta automatica 12/mag/22 8:34 AM

Lo stato della tua richiesta è cambiato in DONE.



Aggiungi un commento

In particolare, gli stati rilevanti per il beneficiario sono i seguenti:

- Waiting for support = in attesa di presa in carico
- In progress = in elaborazione
- Waiting for feedback = il Servizio di supporto FSE ha risolto un disservizio informatico ed è in attesa di un feedback da parte della persona che lo ha segnalato
- Waiting for customer = il Servizio di supporto FSE ha inviato al richiedente una richiesta di informazioni e chiarimenti ed è in attesa di una risposta per procedere nell’elaborazione della richiesta
- Done = la richiesta è stata evasa e/o risolta

Quando una richiesta confluisce nello stato “done”, il ciclo di scambio richiedente – Servizio di supporto relativo a quella richiesta si chiude definitivamente: nel caso in cui il richiedente abbia bisogno di ulteriori informazioni o supporto, deve inviare una nuova richiesta.