

Versione aggiornata
al 31/07/2024

Nuova area Connessioni del portale MyTerna

Gestione Ticket

Manuale Utente
NPMT_MU_14



Guida alla nuova area Connessioni del portale MyTerna

Gentile Utente,

di seguito trovi una breve guida pensata per aiutarti nell'utilizzo quotidiano della nuova area Connessioni del portale MyTerna.

In pochi semplici passi vengono illustrati gli step da seguire per aprire un **Ticket**.

Inoltre, è a tua disposizione un Manuale Utente relativo alla descrizione della Homepage e delle principali funzionalità della nuova area Connessioni del portale MyTerna (NPMT_MU_00_Overview della nuova area Connessioni del portale MyTerna).

Indice – Gestione Ticket

1

[Apertura ticket](#)

pagina 4

2

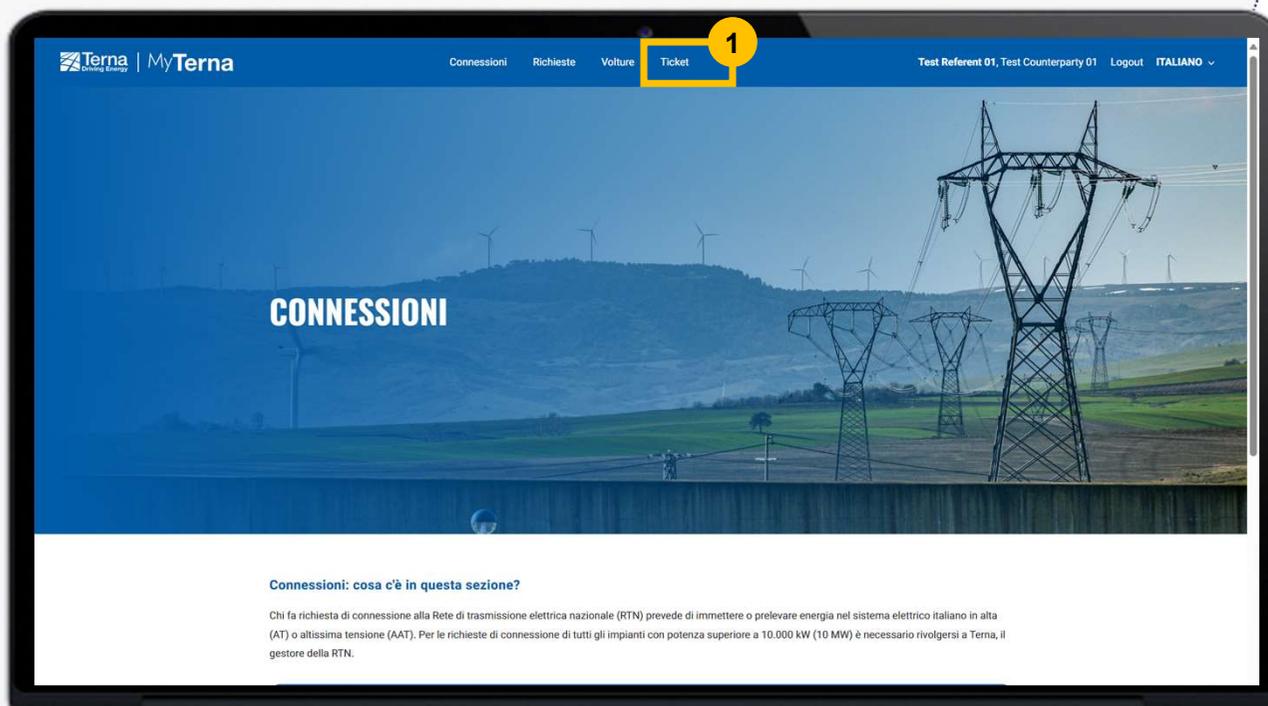
[Integrazioni chiarimenti ticket](#)

pagina 14

1. APERTURA TICKET



Apertura ticket (1/8)



1. All'interno della Homepage, selezionare la voce «**Ticket**»

Apertura ticket (2/8)

2. Per poter procedere alla creazione di un ticket, cliccare sul pulsante «Apertura ticket»

Conessioni / Ticket

Per comunicare con Terna e chiedere informazioni e chiarimenti relativi alle richieste di connessione

Per comunicare con Terna e chiedere informazioni e chiarimenti relativi alle richieste di connessione cliccare il bottone «Apertura ticket» e compilare il form. Ogni ticket sarà tracciato, classificato e indirizzato all'unità responsabile. Nell'area sottostante è possibile consultare lo stato di tutte le comunicazioni.

2 APERTURA TICKET

GESTITISCI I TUOI TICKET

Aperti

Cerca

Numero caso	Data creazione	Stato Ticket	Pratica di Connessione	Tematica	Attività	Oggetto	Ragione sociale richiedente (Pratica di Connessione)	Team	Ambito
TKC2023-147	30/03/2023 14:38	In lavorazione	202304266E	Richiesta di Connessione già esistente	Richiesta di connessione	ticket	Test Counterparty 01	Team Compliance	Richiesta di connessione alla RTN
TKC2023-146	30/03/2023 09:27	In bozza	202304265	Richiesta di Connessione già esistente	Richiesta di connessione	ticket	Test Counterparty 01	Team Compliance	Richiesta di connessione alla RTN
TKC2023-144	29/03/2023 17:35	In bozza	202304266E	Richiesta di Connessione già esistente	Richiesta di connessione	ticket	Test Counterparty 01	Team Compliance	Richiesta di connessione alla RTN
TKC2023-140	28/03/2023 12:01	Aperto	202304273E	Richiesta di Connessione già esistente	Richiesta di connessione	Ticket	Test Counterparty 01	Team Compliance	Richiesta di connessione alla

Apertura ticket (3/8)

3

4

3. All'interno della sezione «**Generale**», compilare i campi presenti con le informazioni richieste *
4. Cliccare sul pulsante «**Salva**» e cliccare sul pulsante «**OK**»

Nel caso in cui il campo «Tematica» sia valorizzato con «Richiesta di connessione già esistente» o «Altre problematiche», all'interno del campo «Attività» non si visualizzano le voci «Informazioni perfezionamento pratica» e «Informazioni tecniche»

La compilazione dei campi contrassegnati con l'asterisco è obbligatoria per poter procedere

Apertura ticket (4/8)

- Una volta cliccato sul pulsante «Salva», si visualizza una schermata di riepilogo informazioni

MODIFICA TICKET

GENERALE

Numero Service Request: TKC2023-261

Stato Ticket: In bozza

Controparte*: Test Counterparty 01

Referente*: Test Referent 01

Ambito*: Richiesta di connessione alla RTN

Tematica*: Richiesta di Connessione già esistente

Attività*: Richiesta di connessione

Pratica di Connessione*: 202306109

Oggetto*: Ticket

In caso di campo «Tematica» valorizzato con «Richiesta di connessione già esistente», il sistema richiede l'inserimento del Codice Pratica all'interno del campo «Pratica di Connessione»

I dati sono visibili in sola lettura, ad esclusione dei campi «Pratica di Connessione» e «Oggetto» i quali risultano modificabili e obbligatori

Apertura ticket (5/8)

Caricamento allegati

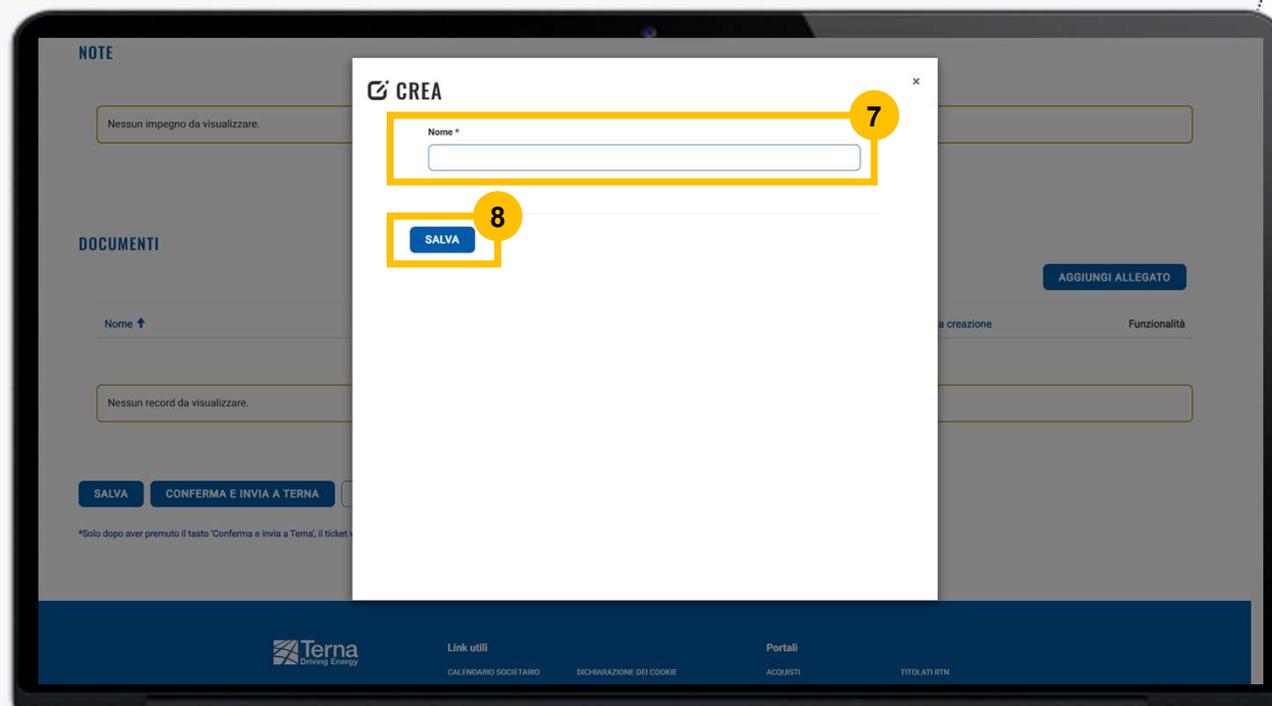
6. All'interno della sezione «**Documenti**», cliccare facoltativamente sul pulsante «**Aggiungi allegato**» per inserire un documento

The screenshot shows a web interface for opening a ticket. At the top, there is a 'NOTE' section with a text area containing 'Nessun impegno da visualizzare.' and a 'CARICA ALTRI COMMENTI' button. Below this is the 'DOCUMENTI' section, which is highlighted with a yellow border. It contains a table with columns for 'Nome', 'Note', 'Data creazione', and 'Funzionalità'. The table is currently empty, with a text area below it stating 'Nessun record da visualizzare.'. A blue button labeled 'AGGIUNGI ALLEGATO' is located in the top right corner of the 'DOCUMENTI' section, with a yellow circle containing the number '6' next to it. At the bottom of the form, there are three buttons: 'SALVA', 'CONFERMA E INVIA A TERNA', and 'ANNULLA'. A small note at the bottom of the form reads: '*Solo dopo aver premuto il tasto "Conferma e invia a Terna", il ticket verrà "Aperto" e potrà essere preso in carico da Terna.' The footer of the page includes the Terna logo and several links: 'Link utili', 'Portali', 'CALENDARIO SOCIETARIO', 'DICHIARAZIONE DEI COOKIE', 'ACQUISTI', and 'TITOLARI RTN'.

Apertura ticket (6/8)

Caricamento allegati

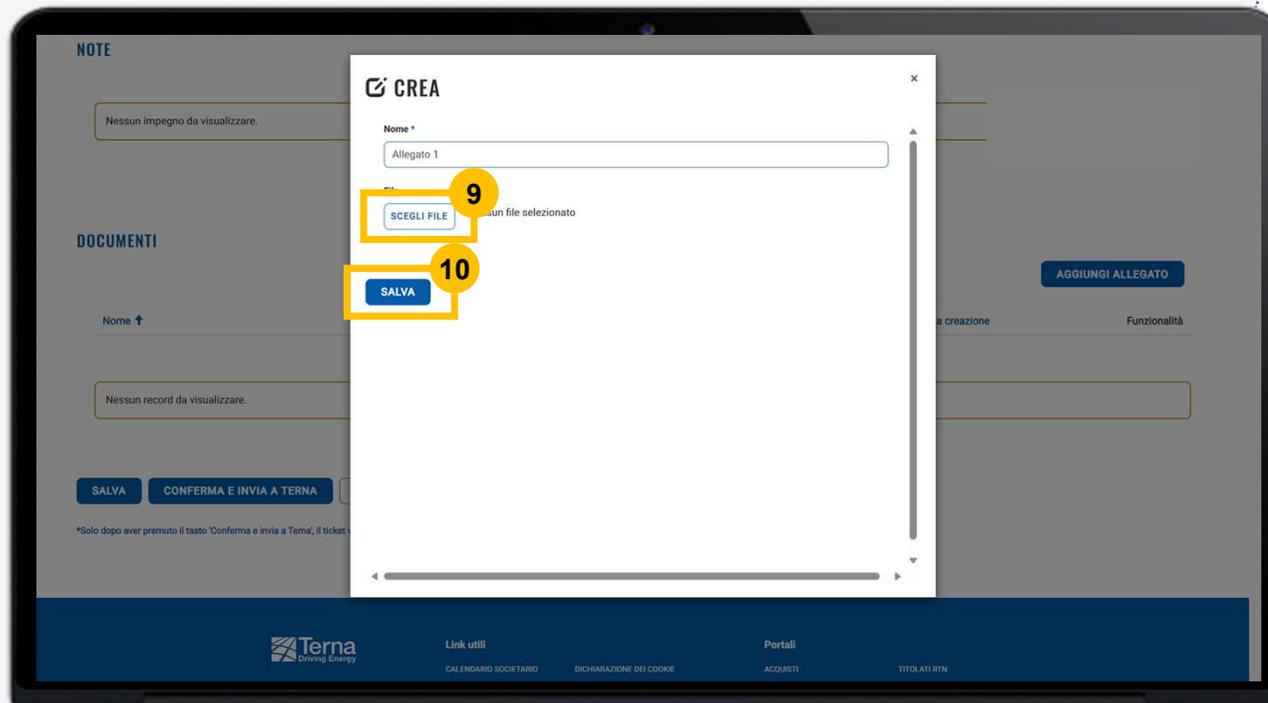
- Una volta cliccato sul pulsante «Aggiungi allegato», inserire il nome dell'allegato all'interno del campo «**Nome**»
- Cliccare sul pulsante «**Salva**»



Una volta cliccato sul pulsante «Salva», il sistema consente il caricamento dell'allegato relativo, come illustrato nella pagina successiva

Apertura ticket (7/8)

Caricamento allegati



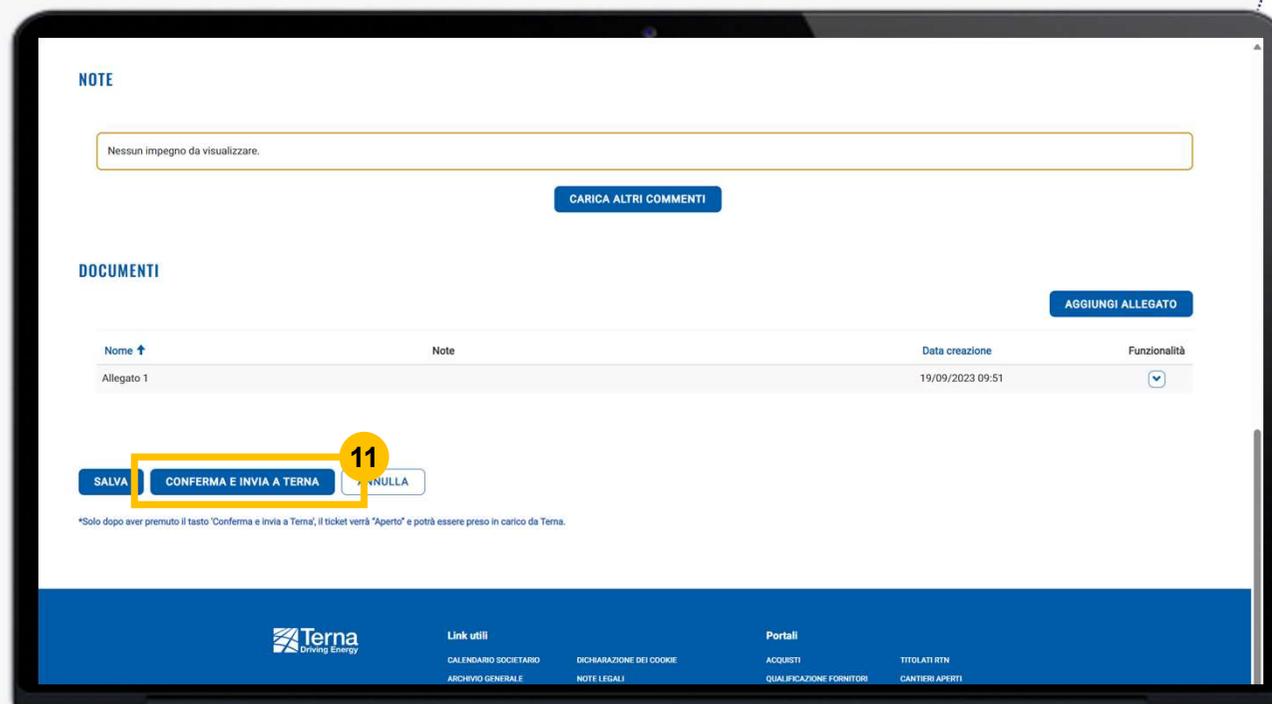
- Una volta cliccato sul pulsante «Salva», cliccare sul pulsante «**Scegli file**» per caricare il documento di interesse
- Una volta caricato, cliccare sul pulsante «**Salva**»

È possibile aggiungere o modificare un allegato fino a quando il ticket si trova in Stato «In attesa di informazioni» o «In lavorazione»

Ripetere il medesimo procedimento per il caricamento di eventuali e ulteriori allegati

Apertura ticket (8/8)

11. Cliccare sul pulsante «**Conferma e invia a Terna**» per confermare e inviare il ticket e cliccare sul pulsante «**OK**»



È possibile annullare il ticket fino a quando questo si trova in Stato «Aperto»

Cliccando sul pulsante «**Salva**», le informazioni inserite vengono salvate, per inoltrare il ticket a Terna è invece necessario cliccare sul pulsante «**Conferma e invia a Terna**»

Contesto dello Use Case

Il Team Terna verifica il ticket

Il Team Terna verifica la correttezza e la completezza di dati e documenti condivisi dall'Operatore Elettrico e, alternativamente, chiude il ticket, ne richiede i chiarimenti o lo annulla.

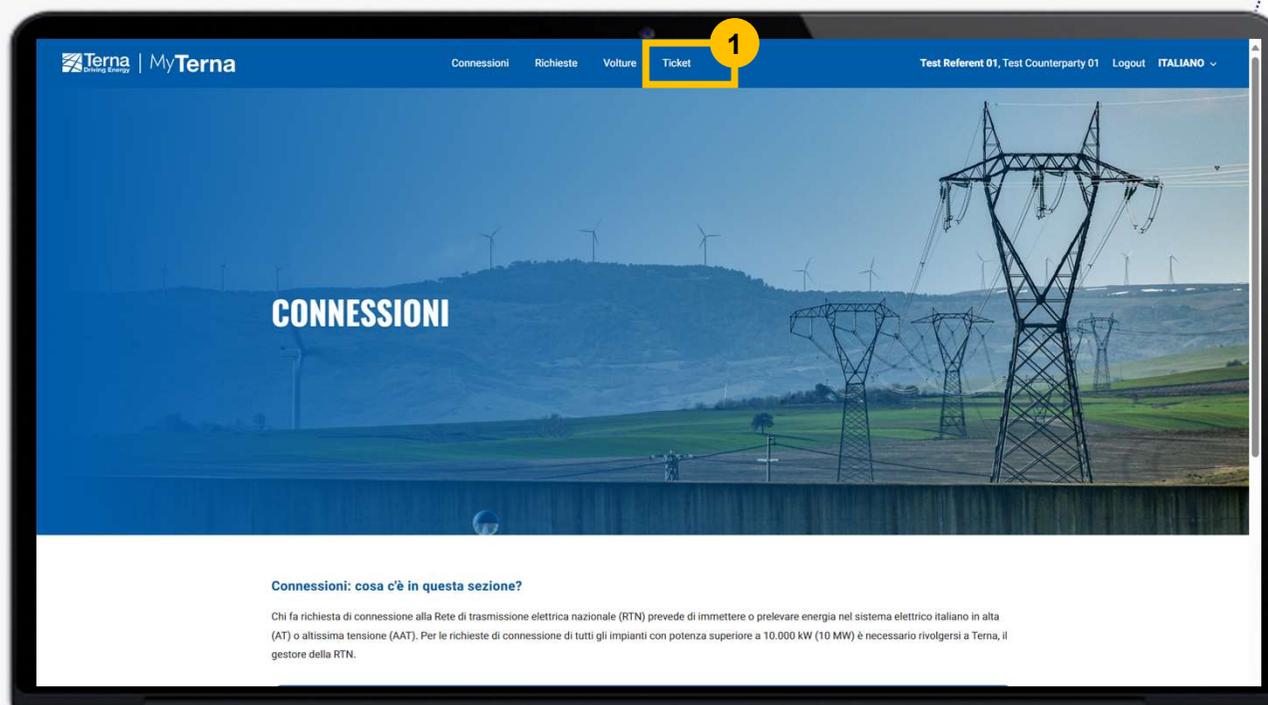
Qualora fossero richieste integrazioni chiarimenti ticket, seguire gli step illustrati nel capitolo successivo.

2. INTEGRAZIONI CHIARIMENTI TICKET



Integrazioni chiarimenti ticket (1/5)

1. All'interno della Homepage, selezionare la voce «**Ticket**»



Integrazioni chiarimenti ticket (2/5)

2. Selezionare il ticket di interesse in Stato «In attesa di informazioni», cliccando sul «Numero caso» relativo

Conessioni / Ticket

Per comunicare con Terna e chiedere informazioni e chiarimenti relativi alle richieste di connessione

Per comunicare con Terna e chiedere informazioni e chiarimenti relativi alle richieste di connessione cliccare il bottone «Apertura ticket» e compilare il form. Ogni ticket sarà tracciato, classificato e indirizzato all'unità responsabile. Nell'area sottostante è possibile consultare lo stato di tutte le comunicazioni.

APERTURA TICKET

GESTITISCI I TUOI TICKET

Aperti

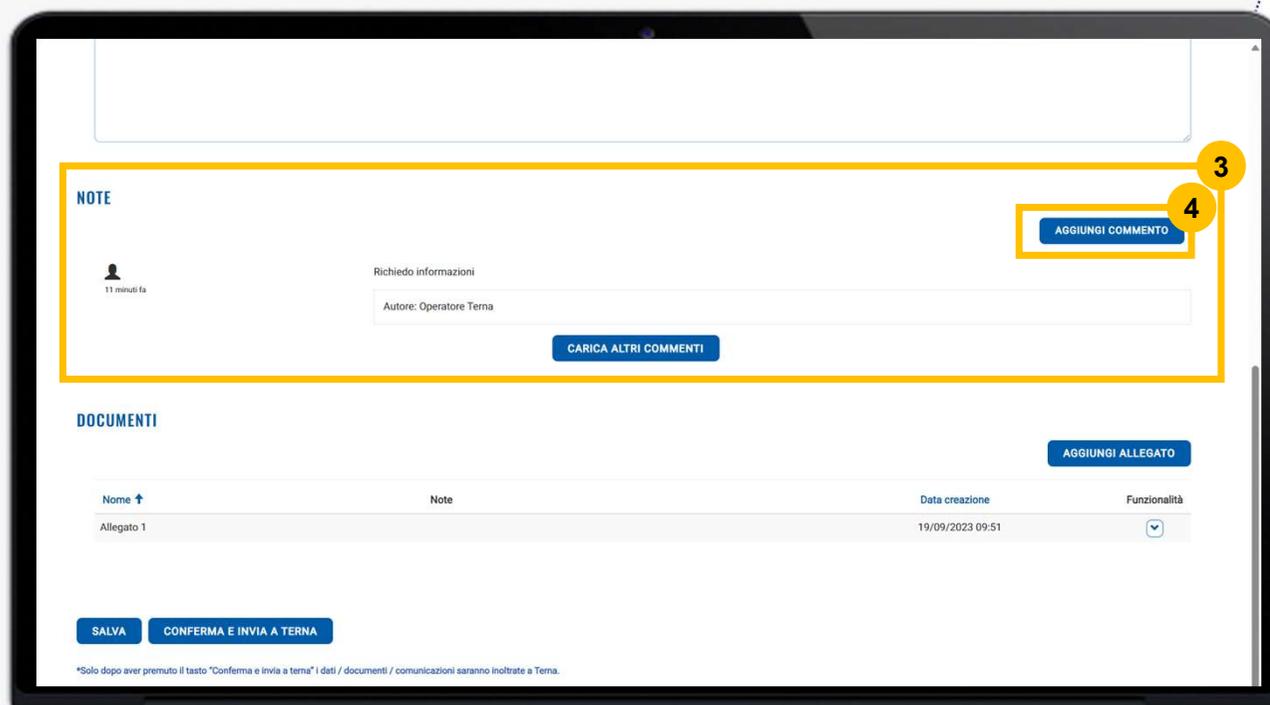
TKC2023-261

Numero caso	Data creazione	Stato Ticket	Pratica di Connessione	Tematica	Attività	Oggetto	Ragione sociale richiedente (Pratica di Connessione)	Team	Ambito
TKC2023-261	09/2023 9:49	In attesa di informazioni	202306109	Richiesta di Connessione già esistente	Richiesta di connessione	Ticket	Test Counterparty 01	Call Center	Richiesta di connessione alla RTN

Link utili Portali

Integrazioni chiarimenti ticket (3/5)

Inserimento commento



3. All'interno della sezione «**Note**», visualizzare le note inserite dal Team Terna in fase di richiesta informazioni

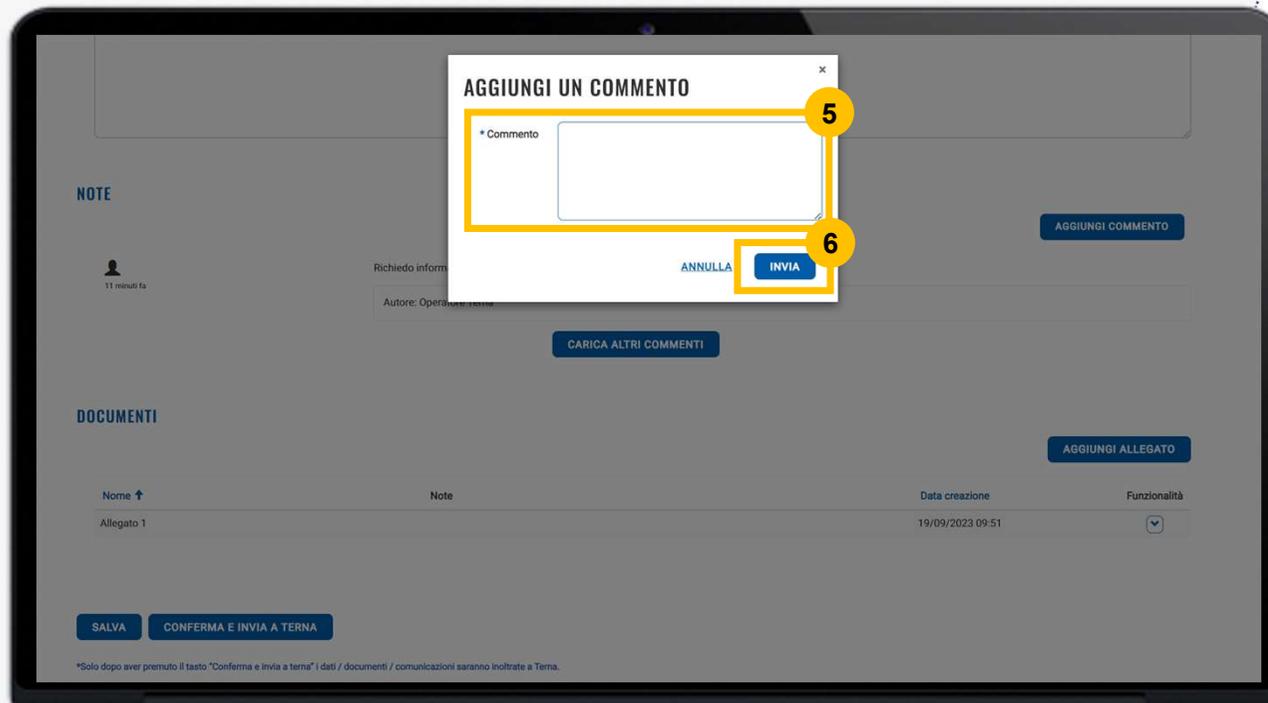
Una volta visualizzate le informazioni da integrare, modificare e ricaricare i documenti seguendo gli step illustrati nel capitolo precedente relativo all'[apertura ticket](#).

4. Cliccare facoltativamente sul pulsante «**Aggiungi commento**» per inserire una nota indirizzata al Team Terna

È possibile aggiungere un commento solo quando il ticket si trova in Stato «In attesa di informazioni»

Integrazioni chiarimenti ticket (4/5)

Inserimento commento



5. Una volta cliccato sul pulsante «Aggiungi commento» inserire la nota all'interno del campo «**Commento**»
6. Cliccare sul pulsante «**Invia**»

Integrazioni chiarimenti ticket (5/5)

- Una volta integrato quanto richiesto dal Team Terna, cliccare sul pulsante **«Conferma e Invia a Terna»**

Una volta cliccato sul pulsante **«Conferma e Invia a Terna»**, il ticket va in Stato **«Follow up»**.

The screenshot displays the Terna ticket management interface. At the top, there is a 'NOTE' section with a user profile icon, a timestamp 'meno di un minuto fa', and a modification date 'Data modifica: 19/09/2023 11:35'. Below this is an 'Info prova' section with a text input field containing 'Autore: Test Referent 01' and a 'CARICA ALTRI COMMENTI' button. To the right of the 'NOTE' section is an 'AGGIUNGI COMMENTO' button. Below the 'NOTE' section is a 'DOCUMENTI' section with an 'AGGIUNGI ALLEGATO' button. A table lists documents with columns for 'Nome', 'Note', 'Data creazione', and 'Funzionalità'. The first row shows 'Allegato 1' with a creation date of '19/09/2023 09:51' and a dropdown arrow in the 'Funzionalità' column. At the bottom of the 'DOCUMENTI' section, there are two buttons: 'SALVA' and 'CONFERMA E INVIA A TERNA'. The 'CONFERMA E INVIA A TERNA' button is highlighted with a yellow box and a yellow circle containing the number 7. Below the buttons is a small asterisked note: '*Solo dopo aver premuto il tasto "Conferma e invia a terna" i dati / documenti / comunicazioni saranno inoltrate a Terna.' The footer of the interface includes the Terna logo and several utility links under the categories 'Link utili' and 'Portali'.

Contesto dello Use Case

Il Team Terna conclude la gestione ticket

Il Team Terna, alternativamente, annulla il ticket aperto dall'Operatore Elettrico o lo chiude validandolo.

