



PLAY THE CHANGE

# **Manuale di accesso ed utilizzo del nuovo strumento di ticketing di Miriade SRL**





PLAY THE CHANGE

## Sommario

<b>INTRO</b>	<b>3</b>
<b>Accesso al portale</b>	<b>4</b>
<b>Funzionalità del portale</b>	<b>8</b>
<b>Cambio Password</b>	<b>13</b>
<b>Aggiungere colleghi in share</b>	<b>14</b>



PLAY THE CHANGE

## INTRO

Gentile cliente,

In questo manuale potrai trovare i cambiamenti che apporteremo al nostro portale di supporto a partire dal 20/09/2021.

Troverai un portale nuovo e rinnovato, sia nel look che nelle funzionalità: maggiormente personalizzato, facilmente navigabile e popolato di nuovi servizi.

Con un click troverai lo storico di informazioni riguardanti il tuo account Miriade (rapportini, scadenze e le ore di supporto rimanenti) e potrai accedere al servizio di supporto senza dover più inviare email!

La nostra ricerca di miglioramento è costante e con questo aggiornamento ti garantiremo più efficienza, minori tempi di risposta e più accessibilità.

Buona lettura!

Team Miriade

## Accesso al portale

1. Collegati al portale <https://my.miriade.it/> e clicca sul tasto **Accedi con Google**

MY:mi

Lo spazio dedicato al Supporto, alla Gestione e al monitoraggio dei tuoi progetti

Indirizzo Email

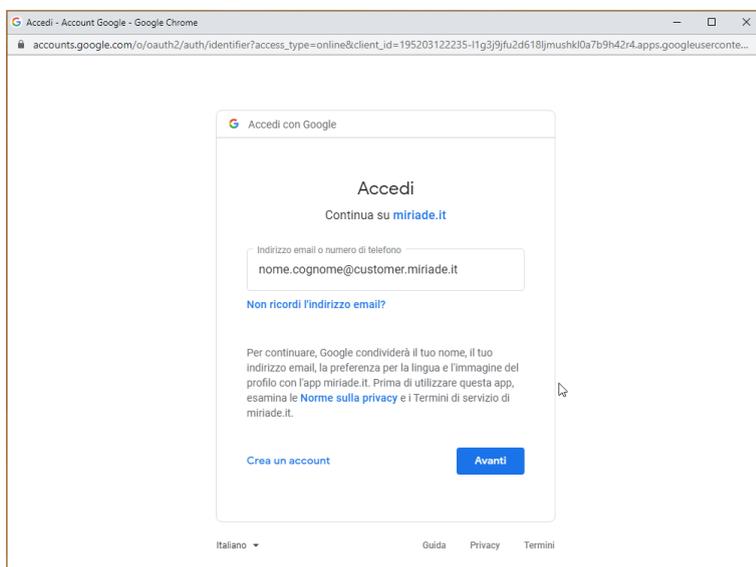
Password

Ricordami      Password Dimenticata

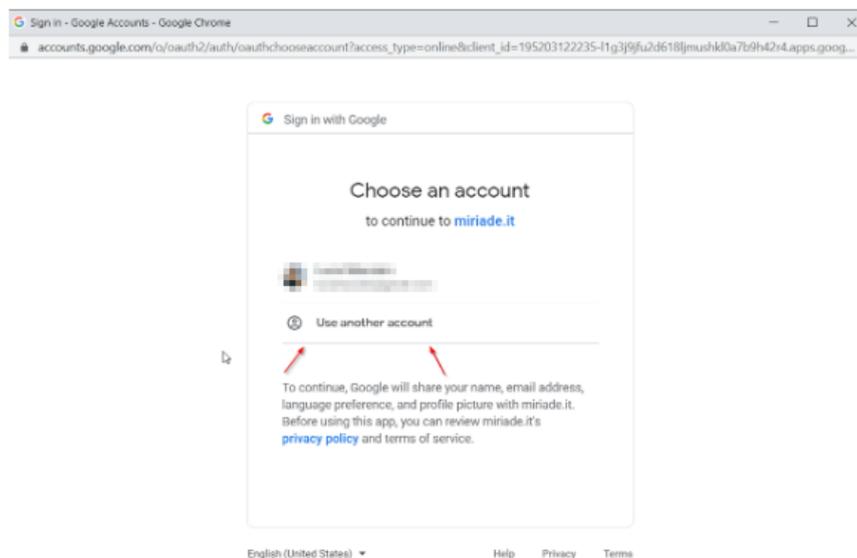
**ACCEDI**

 ACCEDI CON GOOGLE

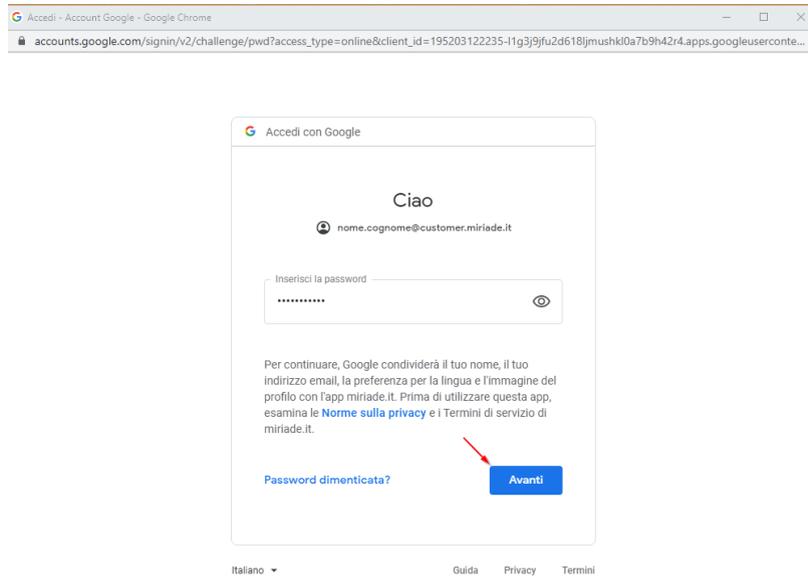
2. Verrai reindirizzato su questa pagina. Qui inserisci nel campo “Indirizzo email o numero di telefono” l’indirizzo che ti abbiamo fornito, composto da nome.cognome@customer.miriade.it



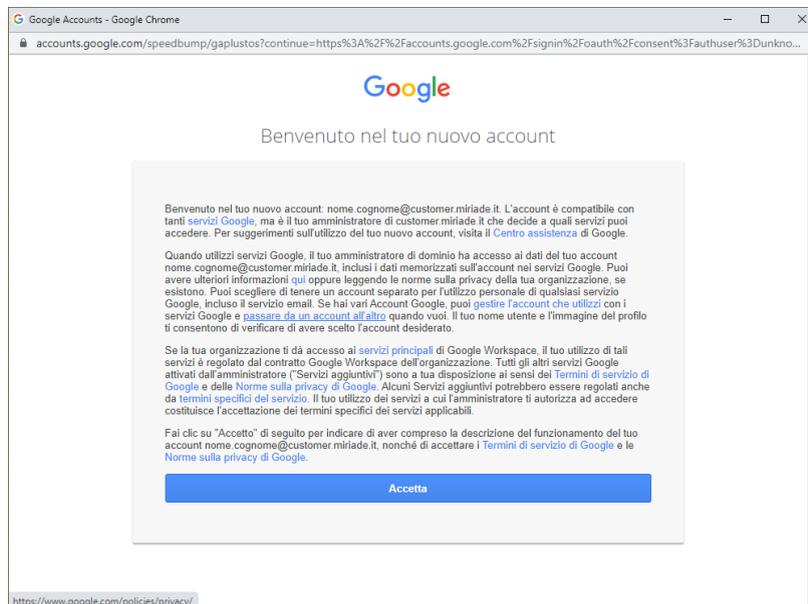
- a. Se sul browser che stai usando è in uso un utente Google loggato, comparirà una finestra simile a quella visibile nell’immagine qui sotto. Premi quindi su “Usa un altro account” e per realizzare il reindirizzamento alla pagina indicata precedentemente.



- Inserisci la password che ti abbiamo comunicato via mail.
  - La password deve avere come minimo 8 caratteri.
  - Clicca su avanti.



- Accetta i termini e le condizioni di Servizio



5. Scegli una nuova password che dovrai digitare 2 volte. Dopodichè clicca su Cambia Password

Cambia password - Google Chrome

accounts.google.com/speedbump/changepassword?continue=https%3A%2F%2Faccounts.google.com%2Fsignin%2Foauth%2Fconsent%3Fauthuser%3D...

Google

Cambia la password di  
nome.cognome@customer.miriade.it

[Leggi ulteriori informazioni sulla scelta di una password sicura](#)

Scegli una nuova password sicura che non utilizzi per altri siti web.

Crea password

.....

Conferma password

.....|

Cambia password

## Funzionalità del portale

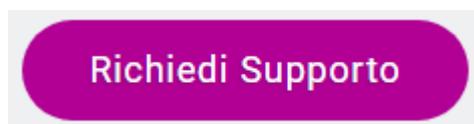
1. A questo punto avverrà il reindirizzamento sul portale Customer di Miriade:  
My.Mi è il portale dedicato ai nostri clienti per il supporto, gestione e il monitoraggio dei progetti. Le funzionalità del portale che potrai visualizzare su questa pagina saranno diverse e dipenderanno dalla tipologia di contratto sottoscritto con Miriade.

The screenshot shows the MY:mi dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with menu items: DASHBOARD, RAPPORTINI, ORANGE, MIRDB, and FUNZIONI AMMINISTRATIVE. The user's name, Emanuele Righetto, is displayed in the top right corner. The main content area is divided into several sections:

- RAPPORTINI:** A section for filtering reports with date pickers for 01/01/2019 and 31/01/2018, a search bar for "Cerca una commessa", and a selected period from August 1st to September 20th. Below are icons for EXCEL, PDF, and PDF compatto.
- ULTIMI RAPPORTINI INSERITI:** A table listing recent reports:
 

N. Ordine	Nome	Stato
12345667	Emanuele Righetto Integrazione User Interface Release 2.1	←€
15375482	Riccardo Chiomento Developer	€
85429290	Maria Giovanna Squarcina Consulente	€
34766781	Maria Giovanna Squarcina Consulente	€
- Orange:** A blue banner for the Orange service, with the text "Il servizio di assistenza informatica dedicato a te!" and a button "RICHIEDI IL TUO PIANO" with a link "Scopri i vantaggi".
- DevOps:** An orange banner for DevOps, with the text "Scopri la metodologia DevOps e rivoluziona il modo d'intendere l'IT." and a button "SCOPRI I VANTAGGI".

2. Per richiedere supporto clicca sul pulsante **Richiedi supporto**.



3. Verrai reindirizzato su questo sito.

Inserisci il tuo utente [nome.cognome@customer.miriade.it](mailto:nome.cognome@customer.miriade.it) e clicca su **Next**.

miRIADE  
PLAY THE CHANGE

Log in to Supporto Miriade

Email

Next

Need an account? [Sign up](#)

Powered by Jira Service Management

4. Nella schermata successiva clicca su **Continue with your Atlassian account**.

miRIADE  
PLAY THE CHANGE

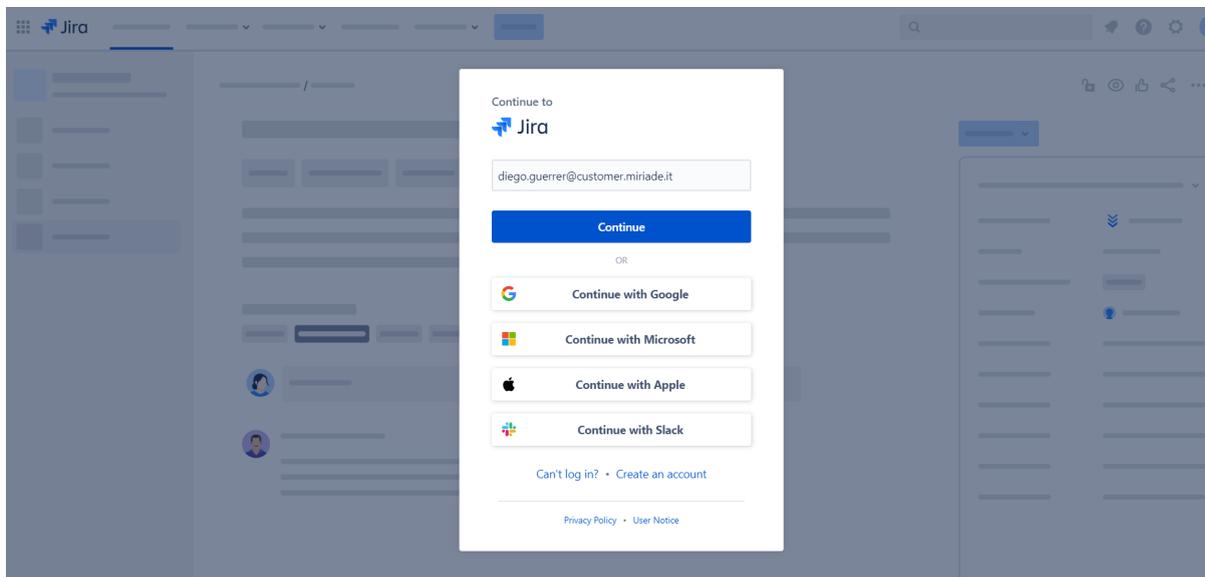
Log in to Supporto Miriade

Your group uses Atlassian account

Continue with your Atlassian account

Need an account? [Sign up](#)

5. Nella schermata successiva clicca su **Continua con Google**



6. Ti verranno poste queste 2 domande. In entrambi i casi clicca pure su **Salta domanda**

### Felici di rivederti Nome!

Rispondi a queste brevi domande per aiutarci a personalizzare la tua esperienza. Terremo le tue informazioni protette in base alla nostra [informativa sulla privacy](#).

In quale tipo di team lavori?

Sviluppo software Finanza Operazioni

Servizio clienti Risorse umane Legale

Vendite Marketing Assistenza IT

Altro

Salta domanda

### Felici di rivederti Nome!

Rispondi a queste brevi domande per aiutarci a personalizzare la tua esperienza. Terremo le tue informazioni protette in base alla nostra [informativa sulla privacy](#).

Quale delle opzioni seguenti descrive meglio il tuo ruolo? L'opzione selezionata verrà visualizzata nel tuo profilo.

Scrum Master Owner di prodotto CTO

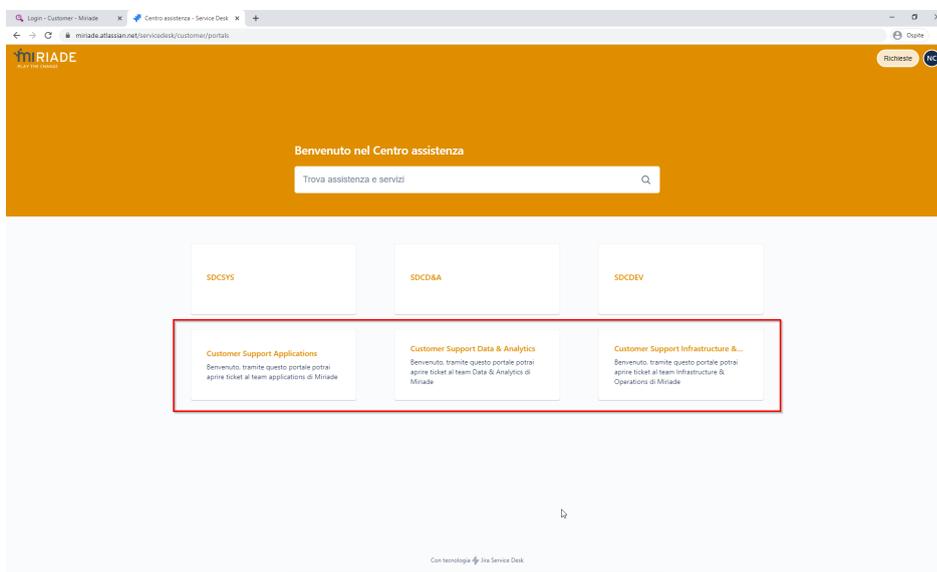
Studente Business analyst Fondatore

Program manager

Altro

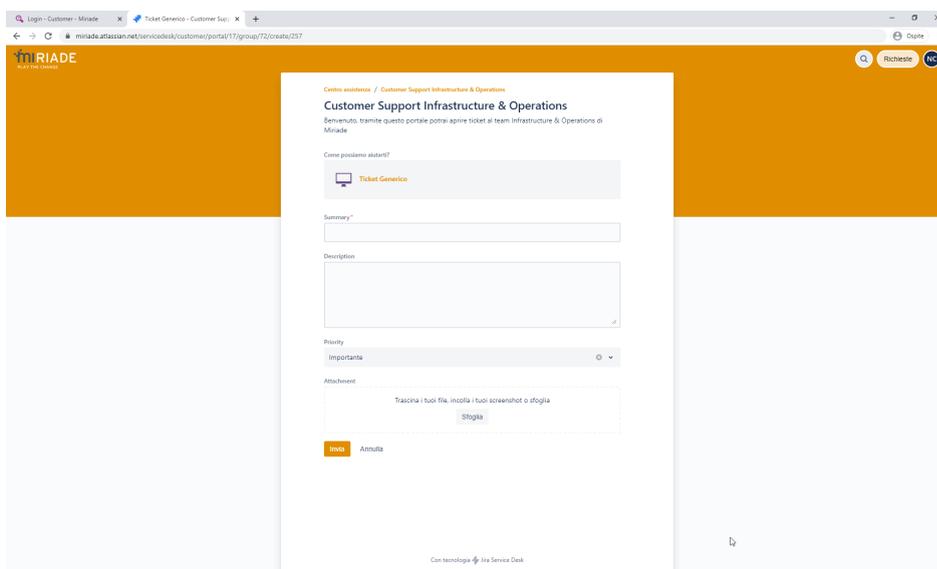
Salta domanda

7. Verrai reindirizzato sul portale di supporto.
  - a. Selezionare le schede **Customer Support** in fondo risaltate.

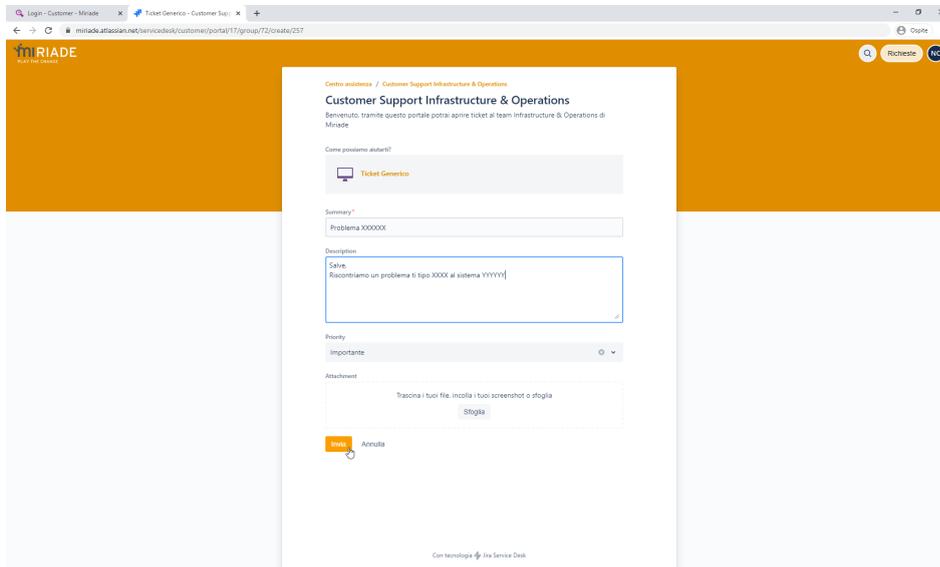


**NB** Le categorie di supporto che visualizzerai dipendono dalla tipologia di contratto che hai stipulato con Miriade.

8. Per aprire un ticket seleziona la categoria corretta e poi **Ticket Generico**

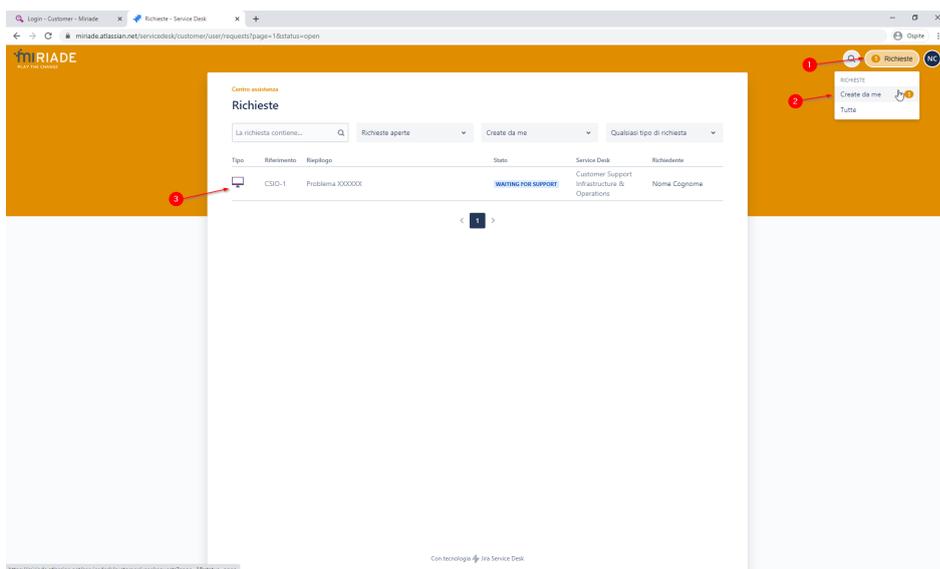


9. Compila con tutti i dettagli necessari il ticket e premi su invia.



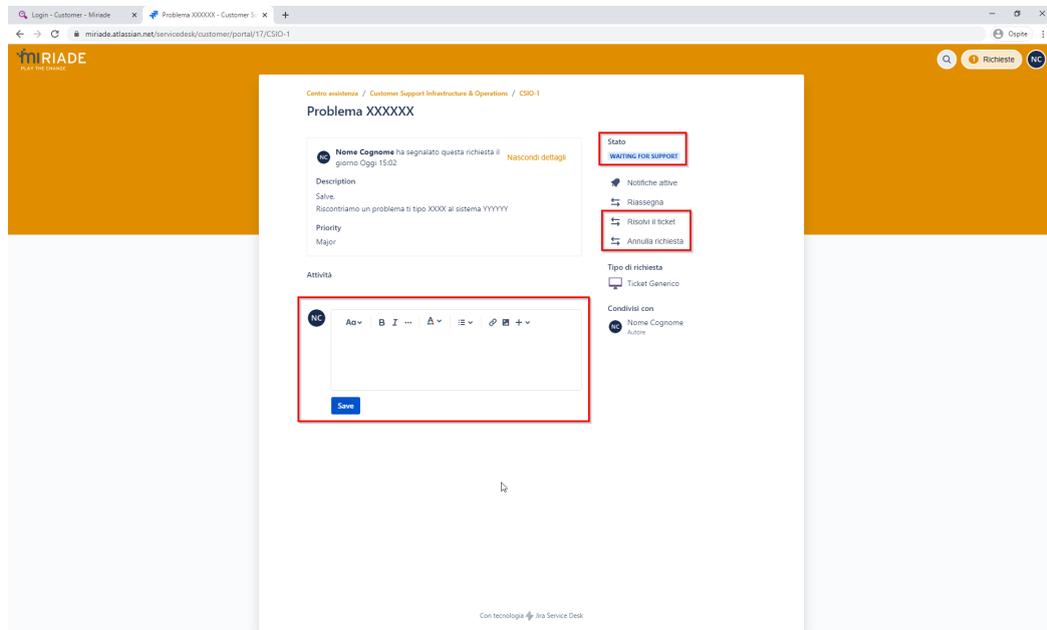
**NB** Il valore Priority definisce la tipologia di SLA applicata al ticket come da Contratto  
La priorità Bloccante è quella con lo SLA inferiore, se disponibile nel tuo Contratto.

10. Puoi verificare lo stato del tuo ticket premendo su Richieste >> Create da me e selezionando il ticket



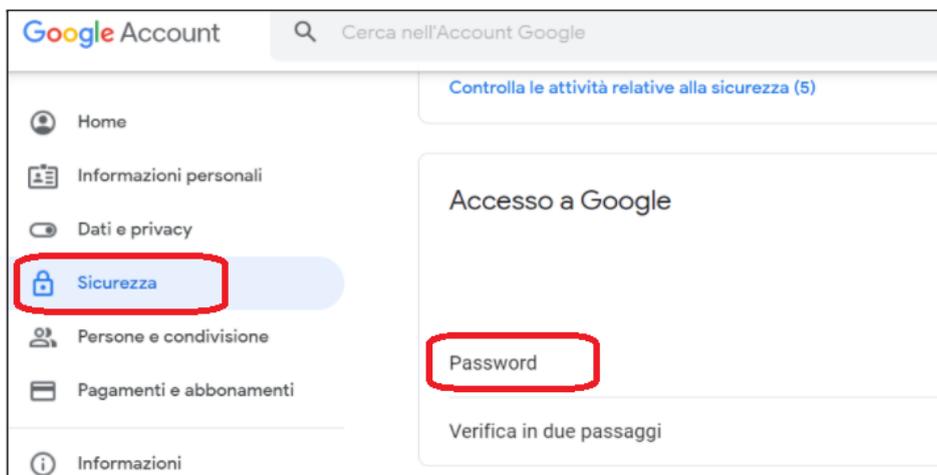
All'interno di questa schermata troverai

- Lo stato del ticket
- La possibilità di segnalare come risolto il ticket o di annullarlo
- La possibilità di aggiungere un commento al ticket



## Cambio Password

- Entrare a <https://myaccount.google.com>
- Scheda Sicurezza
- Accesso a Google -> Password



← Password

Scegli una password efficace e non riutilizzarla per altri account. [Scopri di più](#)

Se cambi la password, il tuo account verrà disconnesso sui tuoi dispositivi, con alcune [eccezioni](#).

Nuova password

Sicurezza della password:  
Usa almeno 9 caratteri. Non utilizzare una password di un altro sito o troppo ovvia, come il nome del tuo animale domestico. [Perché?](#)

Conferma la nuova password

Cambia la password

## Aggiungere colleghi in share

È possibile aggiungere i colleghi in condivisione in modo da farli vedere l'avanzamento del ticket, ci sono due opzioni: .

1. In fase di creazione del ticket in fondo al formulario troverete **“Condividi con”** (inserire email)

Condividi con \*

Nessuno

Invia Annulla

2. In fase di gestione cioè una volta aperto il ticket nelle voci sulla destra troverete **“Condivisi con”**, non è altro che l'elenco delle persone con chi è stato condiviso il ticket con la possibilità di aggiungere altre andando su **“ + Condividi”**

## Condivisi con



Autore



CUS

