



CUSTOMER PORTAL

REXPONDO

GUIDA UTENTE

### **Abstract**

Istruzioni per guidare l'utente nell'accesso al portale Rexpando, il nuovo servizio di Helpdesk di AIFA, e nella compilazione del form per l'apertura di una segnalazione.

## Sommario

1	Introduzione.....	3
1.1	Informazioni sul documento .....	3
1.2	Prerequisiti.....	3
2	Accesso al Customer Portal Rexpando .....	4
2.1	Accesso come Cittadino .....	5
2.2	Accesso come Utente AIFA .....	6
3	Compilazione del form .....	7
3.1	Motivo della richiesta.....	7
3.2	Sistema utilizzato.....	7
3.3	Funzionalità .....	7
3.4	Dettaglio problematica .....	7
3.5	Oggetto .....	8
3.6	Testo .....	8
4	Note.....	9
4.1	Visualizzazione dei ticket .....	9
4.2	Notifiche.....	9

## 1 Introduzione

Il servizio di Helpdesk di AIFA, per la gestione delle segnalazioni - sia nuove che già inviate - viene effettuato, dal 1° ottobre 2024, tramite il *Customer Portal* Rexpando.

L'apertura di un nuovo ticket per malfunzionamenti, richieste di supporto applicativo e/o di informazioni riguardo i sistemi IT, nonché per quesiti relativi al servizio Farmaci-Line, avviene ora mediante la compilazione guidata di un form, scelto tra i servizi di supporto presenti nella pagina principale (il cruscotto) di Rexpando, cosa che permetterà di indirizzare il più efficacemente possibile il quesito.

Questo manuale vuole essere un supporto per l'utente nell'accesso a Rexpando e nella compilazione del form per l'apertura di una segnalazione.

### 1.1 Informazioni sul documento

Data:	04/10/2024
Versione:	1.0
Nome documento:	
A cura di	Settore ICT

### 1.2 Prerequisiti

Avere installato sul proprio computer, o dispositivo mobile, un browser (Google Chrome, Firefox, Safari o Microsoft Edge, giusto per citare i più diffusi).

## 2 Accesso al Customer Portal Rexpondo

E' possibile accedere a Rexpondo, per la gestione delle proprie segnalazioni, in due modi:

- tramite la dashboard dei Servizi online di AIFA, per chi è già registrata/o ad essi;
- utilizzando il link diretto: <https://helpdesk.aifa.gov.it/rexpondo/customer.pl/>.

Nel primo caso, accedendo ai Servizi Online di AIFA, si troverà, nella barra in alto a destra della dashboard, il link "Helpdesk" (fig. 1).

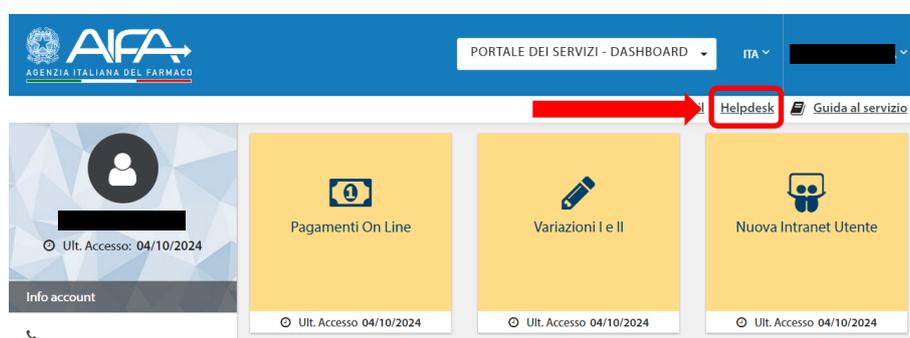


Figura 1

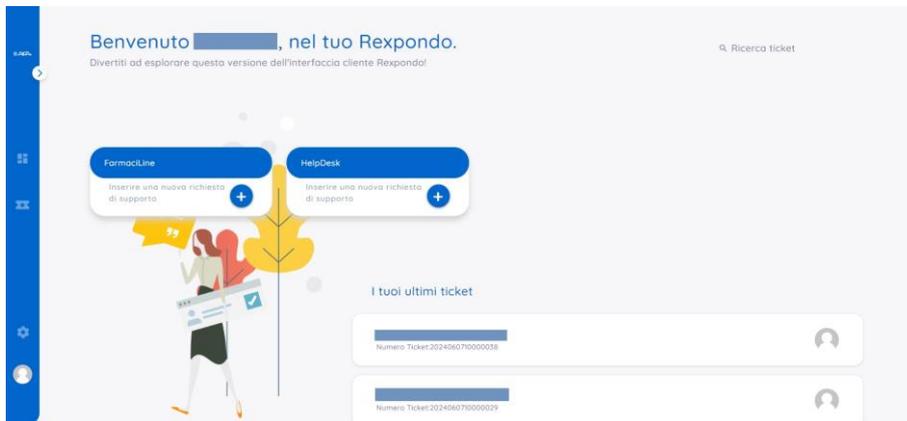
Nel secondo caso, si andrà alla schermata mostrata in fig. 2, da cui si potrà fare l'accesso come cittadino o come utente AIFA.



Figura 2

In tutti i casi si accede al proprio cruscotto dei ticket (fig. 3), tramite il quale si possono aprire nuove segnalazioni o consultare quelle già aperte (a prescindere dal loro stato).

L'apertura di una nuova segnalazione verrà poi effettuata mediante un form guidato, scelto tra i principali servizi di supporto offerti da AIFA ("Farmaciline" e "Helpdesk"), che permetterà di indirizzare il più efficacemente possibile il quesito. Per le istruzioni su come compilare il form, si veda il cap. 3.

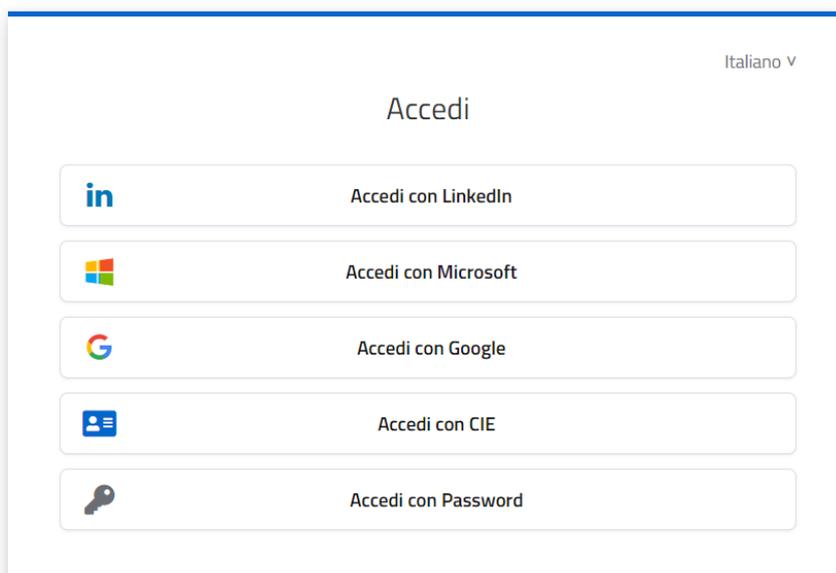


**Figura 3**

## 2.1 Accesso come Cittadino

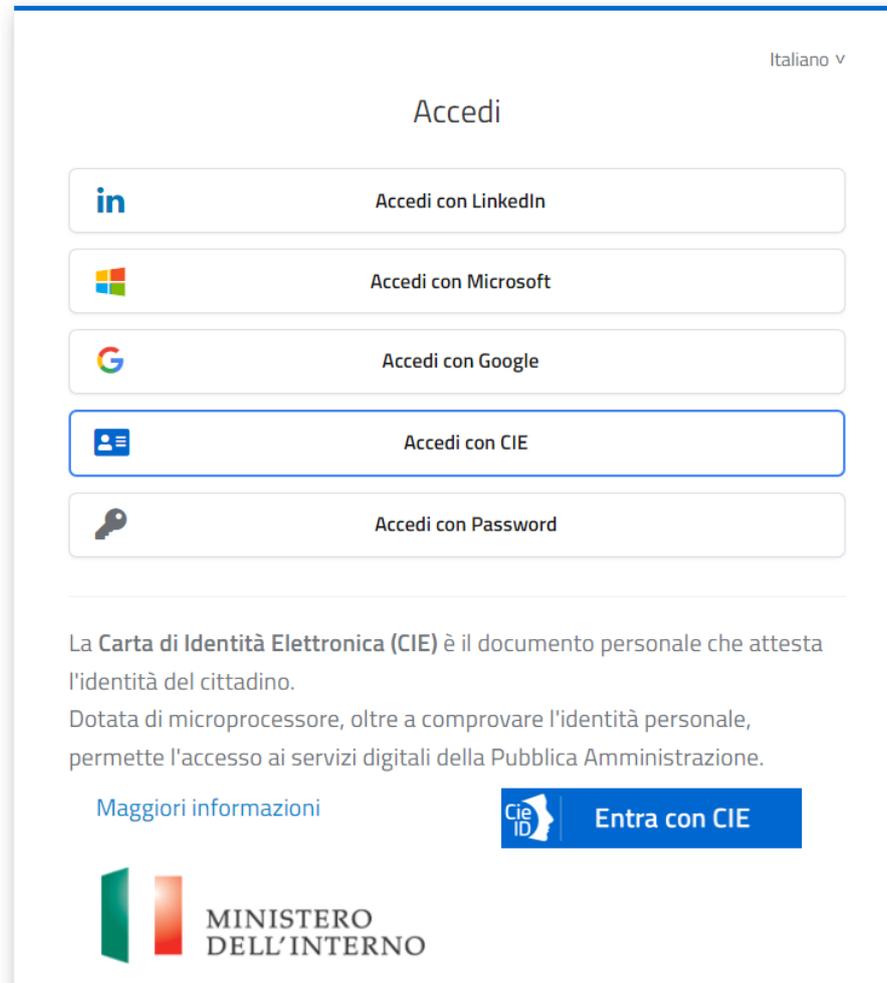
Per questo tipo di accesso, si deve utilizzare il link <https://helpdesk.aifa.gov.it/rexpondo/customer.pl/>. Nella pagina che appare (fig. 2) cliccare sulla voce "Accesso come Cittadino".

Si passa alla schermata di fig. 4, dove va selezionato uno dei profili social indicati.



**Figura 4**

E' anche possibile accedere con la propria CIE: selezionando questa modalit , sotto l'elenco dei profili appare il pulsante per poter procedere con questo tipo di accesso (fig. 5).



**Figura 5**

## 2.2 Accesso come Utente AIFA

Dalla pagina mostrata in fig. 2, selezionando il pulsante "Accesso come Utente AIFA", si viene ridirezionati al portale dei Servizi online di AIFA, dove va fatto il login nel modo che gi  si utilizza (SPID, CIE ecc.) per accedervi.

### 3 Compilazione del form

Vengono qui indicate alcune informazioni sui campi presenti nel form associato al servizio "Helpdesk", per la sua corretta compilazione.

NB: i campi con l'asterisco sono obbligatori.

#### 3.1 Motivo della richiesta

Le opzioni che si possono selezionare sono le seguenti tre, correlate dalla loro descrizione, per permettere la scelta della voce corretta.

- **Malfunzionamento:** segnalazione relativa all'impossibilità, in quel momento, di effettuare le operazioni/attività che l'applicativo mette a disposizione e/o di accedere all'applicativo stesso.
- **Richiesta informazioni:** per chiedere chiarimenti e/o sciogliere dubbi sull'uso di un applicativo e/o di una sua funzionalità che non risulta chiara dalla manualistica a disposizione.
- **Supporto applicativo:** richiesta di eseguire operazioni sulle informazioni contenute nel sistema (es. allegare/sostituire file, apportare modifiche ai dati precedentemente inseriti, inserire nuove informazioni ecc.) che non è possibile effettuare per proprio conto perché non esiste una funzionalità con questo scopo nell'applicativo riportata nei manuali.

#### 3.2 Sistema utilizzato

Selezionare correttamente l'applicativo AIFA su cui si sta lavorando e per il quale si sta riscontrando la problematica che si vuole segnalare.

#### 3.3 Funzionalità

Indica la funzionalità - dell'applicativo - che si sta utilizzando o che si vorrebbe utilizzare, per la quale si sta riscontrando la problematica.

#### 3.4 Dettaglio problematica

Permette di selezionare una voce più dettagliata rispetto al problema che si vuole segnalare.

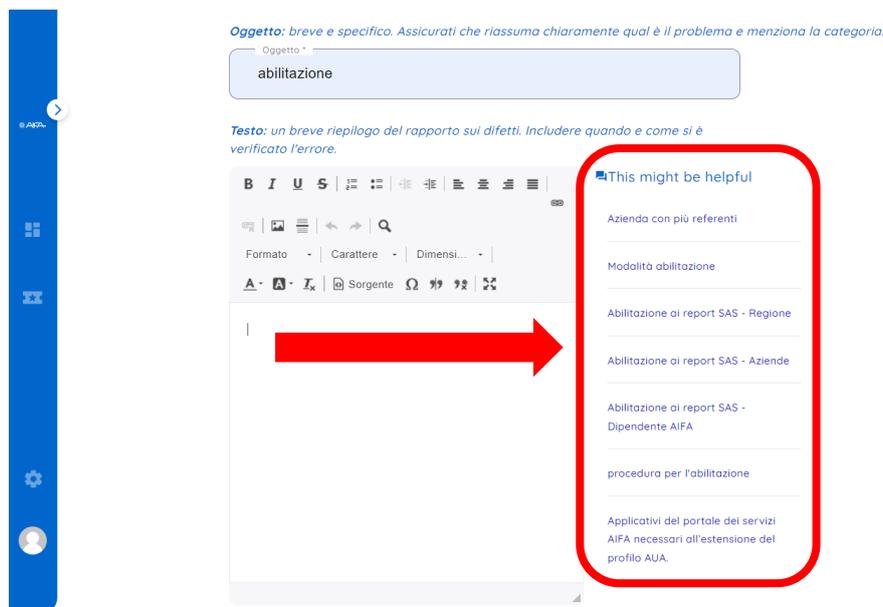
Scegliere la voce "Altro" se nessuna delle altre voci presenti nel menu a discesa corrisponde alla problematica specifica per cui si sta aprendo il ticket.

La selezione della voce "Errore generico" (che può essere presente o meno, nel menu a discesa, in base alle selezioni fatte sui campi precedenti), invece, farà apparire altri campi da compilare (quali: il browser utilizzato, l'utenza di accesso, il codice SIS, il codice AIC, il nome del farmaco, il numero di pratica) in base all'applicativo e alla funzionalità selezionati.

### 3.5 Oggetto

Inserire un testo breve e specifico che riassume chiaramente qual è il problema.

**NB:** a destra della casella di testo c'è una sezione dal titolo "This might be helpful": se si scrive una parola chiave e poi si clicca nella casella di testo associata al testo vero e proprio, appaiono, in tale sezione, dei suggerimenti, che sono link alle specifiche FAQ ivi indicate (fig. 6).



**Figura 6**

### 3.6 Testo

Scrivere un breve riepilogo del rapporto sul problema che si vuole segnalare, includendo quando e come si è verificato (quali passi sono stati fatti che hanno portato ad esso).

È inoltre consigliato allegare lo screenshot e/o altri file ritenuti importanti per la comprensione della problematica.

## 4 Note

Sono qui riportate informazioni utili relativa a quali ticket si vedono una volta acceduto al Customer Portal Rexpondo, in base al tipo di accesso utilizzato, e alle notifiche.

### 4.1 Visualizzazione dei ticket

Chi ha usato un proprio account social per aprire un ticket, nel caso in cui abbia precedentemente fatta la registrazione ai Servizi online di AIFA, se l'indirizzo mail utilizzato in fase di registrazione a questi ultimi è lo stesso di quello indicato durante la registrazione alla piattaforma social, nel proprio cruscotto vedrà tutti i ticket indipendentemente dal tipo di accesso.

In caso contrario, si potranno gestire solo i ticket aperti con l'account social utilizzato per la loro apertura.

### 4.2 Notifiche

Per ogni notifica relativa ai ticket aperti, a chi ha effettuato la registrazione ai Servizi online di AIFA, verrà inviata un'e-mail all'indirizzo utilizzato per registrarsi ad essi.

A chi invece ha utilizzato un proprio profilo social, la notifica verrà inviata all'indirizzo mail associato ad esso.

Tutte le notifiche saranno comunque consultabili anche direttamente nel cruscotto di Rexpondo.