

Versione aggiornata  
al 31/10/2023

# Nuovo Portale MyTerna

## Contatti Outbound

Manuale Utente  
NPMT\_MU\_05



## Guida al Nuovo Portale MyTerna

---

Gentile Utente,

di seguito trovi una breve guida pensata per aiutarti nell'utilizzo quotidiano del Nuovo Portale MyTerna.

In pochi semplici passi vengono illustrati gli step da seguire per gestire i **Contatti Outbound**.

Inoltre, è a tua disposizione un Manuale Utente relativo alla descrizione della Homepage e delle principali funzionalità del Nuovo Portale MyTerna (NPMT\_MU\_00\_Overview del Nuovo Portale MyTerna).

## Indice – Contatti Outbound

1

[Richiesta informazioni](#)

---

pagina 5

## Contatti Outbound

---

Con «Contatti Outbound» si intendono le comunicazioni e richieste aperte da un Utente Terna sul Nuovo CRM ed esposte verso l'Operatore Elettrico nel Nuovo Portale MyTerna.

I Contatti Outbound possono essere gestiti:

- All'interno del Nuovo CRM dall'Utente Terna, nello specifico nelle fasi di apertura, lavorazione, chiusura e annullamento;
- All'interno del Nuovo Portale MyTerna dall'[Operatore Elettrico](#), nello specifico nella fase di integrazione delle informazioni.

# 1. RICHIESTA INFORMAZIONI

## Contesto dello Use Case

### **Il Team Terna richiede informazioni**

Il Team Terna invia il Contatto Outbound all'Operatore Elettrico e, se necessario, richiede informazioni aggiuntive.

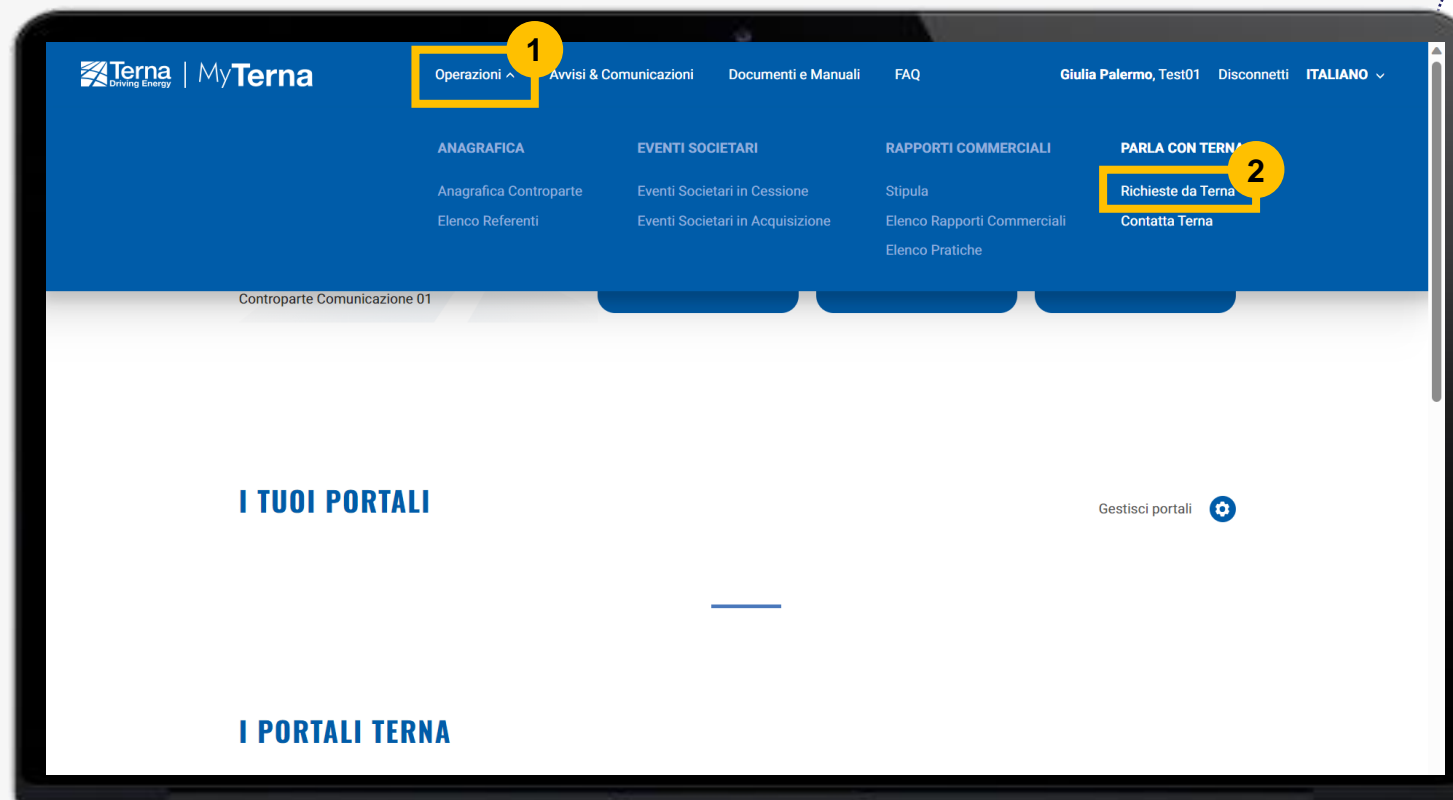
L'Operatore Elettrico procede quindi con l'integrazione delle informazioni richieste come illustrato successivamente.



## Richiesta informazioni (1/11)

### Integrazioni delle informazioni

1. All'interno della Homepage, aprire la sezione «Operazioni»
2. Selezionare la sottovoce «**Richieste da Terna**» all'interno della voce «**Parla con Terna**»

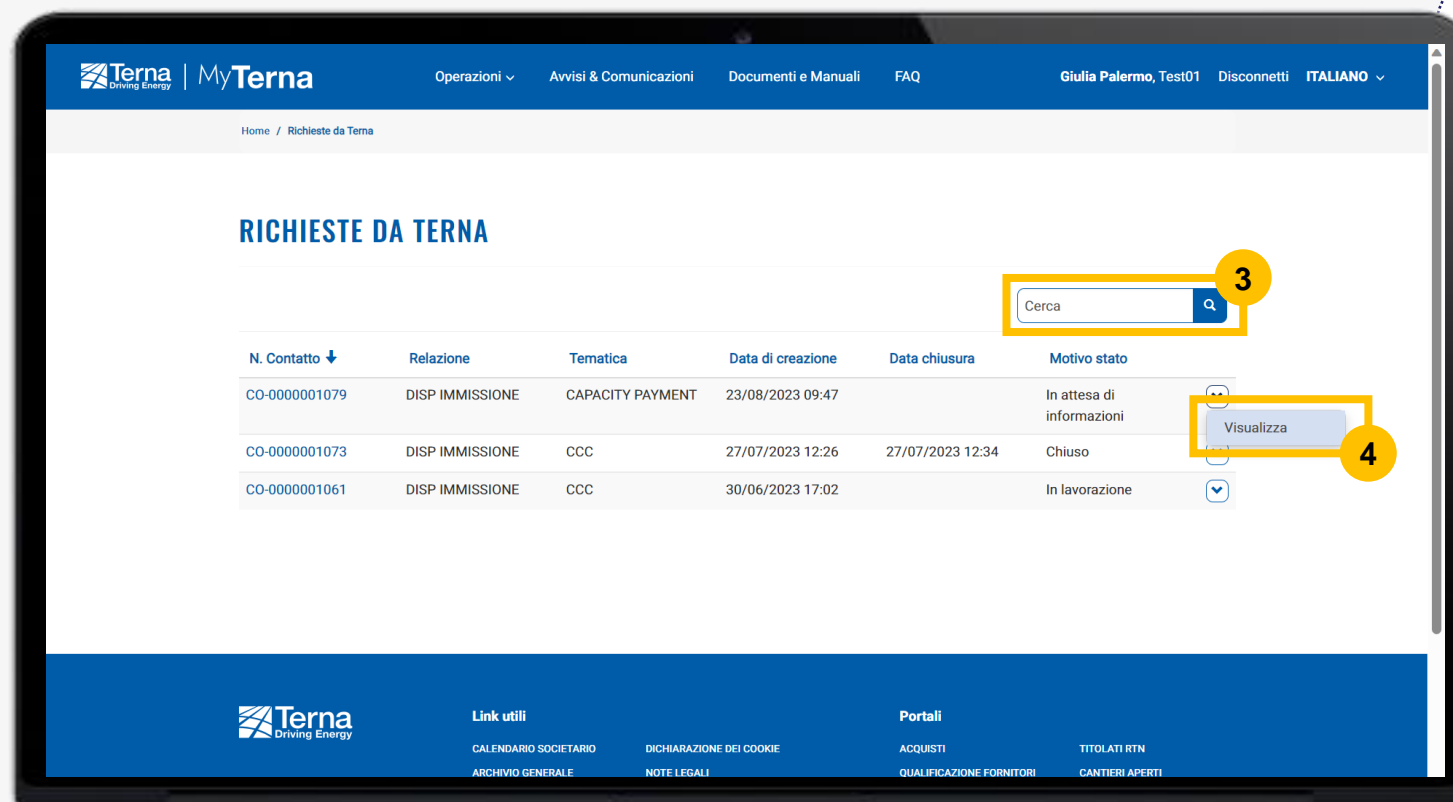


## Richiesta informazioni (2/11)

### Integrazioni delle informazioni

Dopo aver selezionato «Richieste da Terna», si visualizza una schermata all'interno della quale è presente una griglia contenente l'elenco di tutti i Contatti Outbound attivi e non attivi.

3. È possibile ricercare un Contatto Outbound digitando il valore all'interno della barra di ricerca e cliccando sul pulsante «**Cerca**»
4. In corrispondenza del Contatto di interesse, selezionare dal menù a tendina la voce «**Visualizza**»



Home / Richieste da Terna

### RICHIESTE DA TERNA

N. Contatto ↓	Relazione	Tematica	Data di creazione	Data chiusura	Motivo stato
CO-0000001079	DISP IMMISSIONE	CAPACITY PAYMENT	23/08/2023 09:47		In attesa di informazioni
CO-0000001073	DISP IMMISSIONE	CCC	27/07/2023 12:26	27/07/2023 12:34	Chiuso
CO-0000001061	DISP IMMISSIONE	CCC	30/06/2023 17:02		In lavorazione

Link utili: CALENDARIO SOCIETARIO, DICHIARAZIONE DEI COOKIE, ARCHIVIO GENERALE, NOTE LEGALI

Portali: ACQUISTI, TITOLATI RTN, QUALIFICAZIONE FORNITORI, CANTIERI APERTI



## Richiesta informazioni (3/11)

### Integrazioni delle informazioni

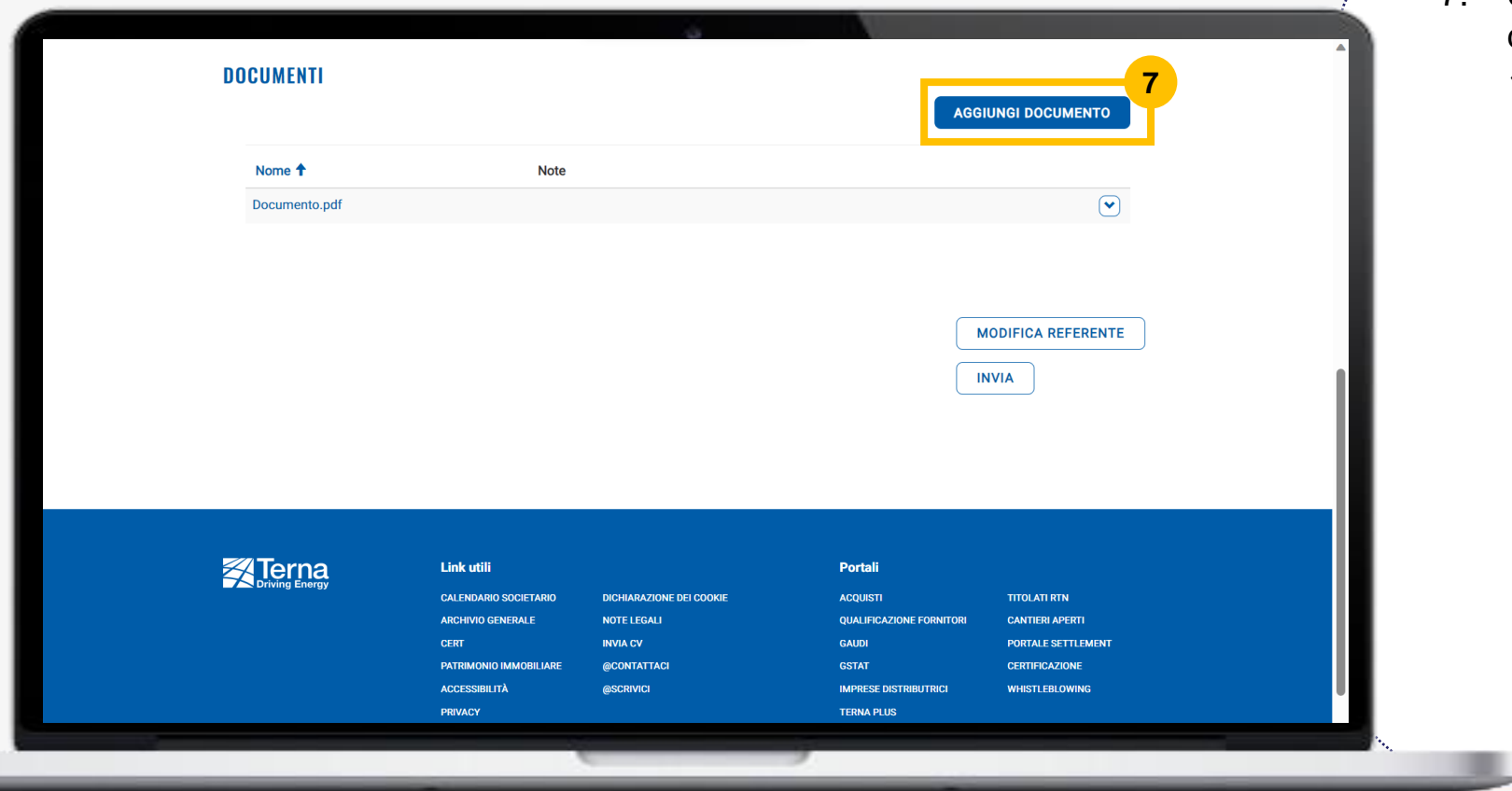
5. All'interno della sezione «**Generale**», sono visibili gli attributi del Contatto Outbound in sola lettura ed eventuali commenti inseriti dall'Utente Terna
6. È possibile inserire un commento indirizzato all'Utente Terna cliccando sul pulsante «**Aggiungi Commento**»

The screenshot displays the 'MyTerna' interface for 'CONTATTO OUTBOUND'. The top navigation bar includes the Terna logo, 'MyTerna', and various menu items like 'Operazioni', 'Avvisi & Comunicazioni', 'Documenti e Manuali', 'FAQ', and user information 'Giulia Palermo, Test01'. The main content area is titled 'CONTATTO OUTBOUND' and features a 'GENERALE' section with several input fields and a 'Test' section with a list of entries. A yellow box highlights the 'AGGIUNGI COMMENTO' button, and a yellow circle with the number 6 is placed next to it. Another yellow circle with the number 5 is placed near the top right of the 'GENERALE' section. A blue button 'MOSTRA ALTRO' is located at the bottom of the 'Test' section.

È possibile cliccare sul pulsante «**Mostra Altro**» per visualizzare lo storico delle note inserite

### Caricamento documenti

7. Se necessario, è possibile caricare i documenti cliccando sul pulsante **«Aggiungi Documento»**



### Caricamento documenti

8. Cliccare sul pulsante «**Scegli File**»
9. Se necessario, è possibile inserire un commento all'interno del campo «**Note**»

File

SCEGLI FILE

Note

INVIA

## Richiesta informazioni (6/11)

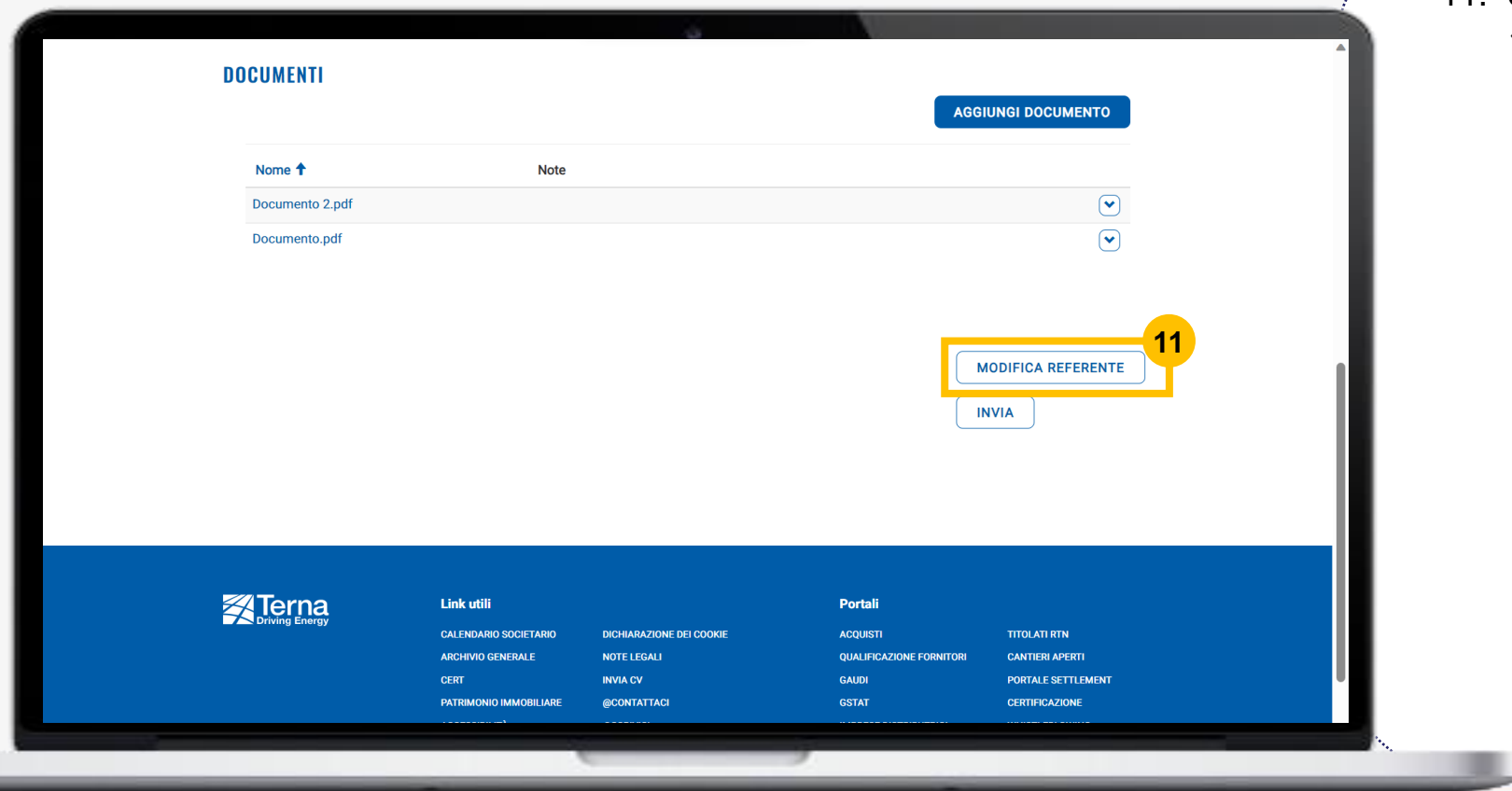
### Caricamento documenti

10. Cliccare sul pulsante «**Invia**»

The screenshot displays the 'DOCUMENT - UPLOAD FILE' page on the Terna MyTerna portal. The page layout includes a top navigation bar with the Terna logo, 'MyTerna' branding, and various menu items like 'Operazioni', 'Avvisi & Comunicazioni', 'Documenti e Manuali', and 'FAQ'. The user's name 'Giulia Palermo, Test01' and the language 'ITALIANO' are also visible. The main content area is titled 'DOCUMENT - UPLOAD FILE' and contains a file upload section. This section includes a 'File' label, a 'CAMBIA FILE' button, the filename 'Documento 2.pdf', and a 'DELETE' icon. Below this is a 'Note' section with a text input field. At the bottom of the form is a blue 'INVIA' button, which is highlighted by a yellow callout box with the number '10'. The footer of the page contains the Terna logo, 'Link utili', and 'Portali' sections.

### Modifica Referente

11. Se necessario, cliccare sul pulsante «**Modifica Referente**» per modificarlo



### Modifica Referente

12. Cliccare sul pulsante «**Cerca**» per cercare il Referente di interesse

DOCUMENTI

Nome ↑

Documenti

Documenti

MODIFICA REFERENTE

GENERALE

Identificativo

Controparte \*

Test01

Referente \*

Giulia Palermo

12

INVIA

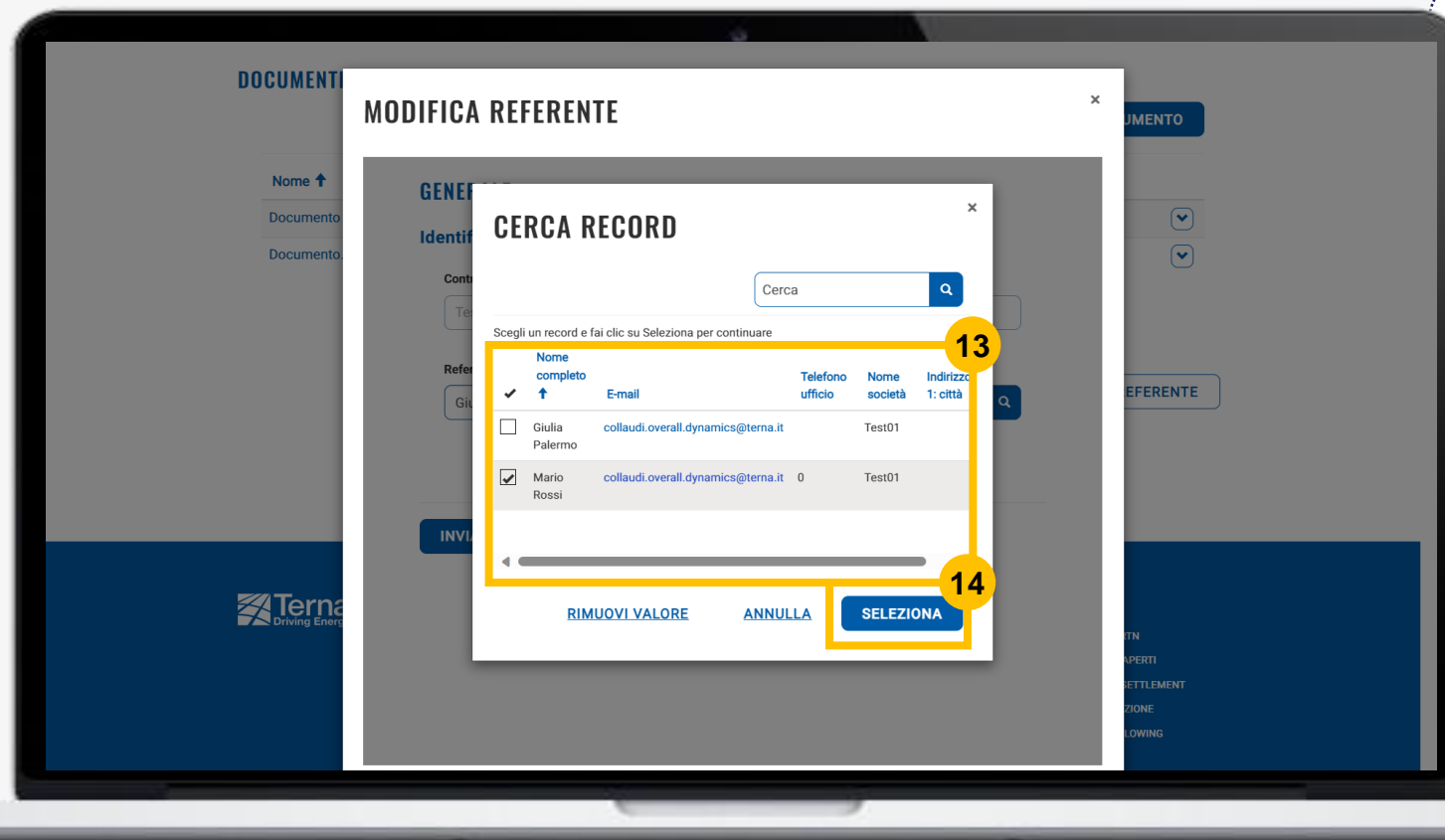
Terna  
Driving Energy

## Richiesta informazioni (9/11)

### Modifica Referente

Dopo aver cliccato sul pulsante «Cerca», si visualizza una schermata contenente un elenco dei Referenti associati all'Operatore Elettrico.

13. Selezionare il Referente di interesse dall'elenco
14. Cliccare sul pulsante «**Seleziona**»



### Modifica Referente

15. Cliccare sul pulsante «**Invia**» per confermare la modifica

DOCUMENTI

Nome ↑

Documenti

Documenti

MODIFICA REFERENTE

GENERALE

Identificativo

Controparte \*

Test01

Referente \*

Mario Rossi

INVIA

15

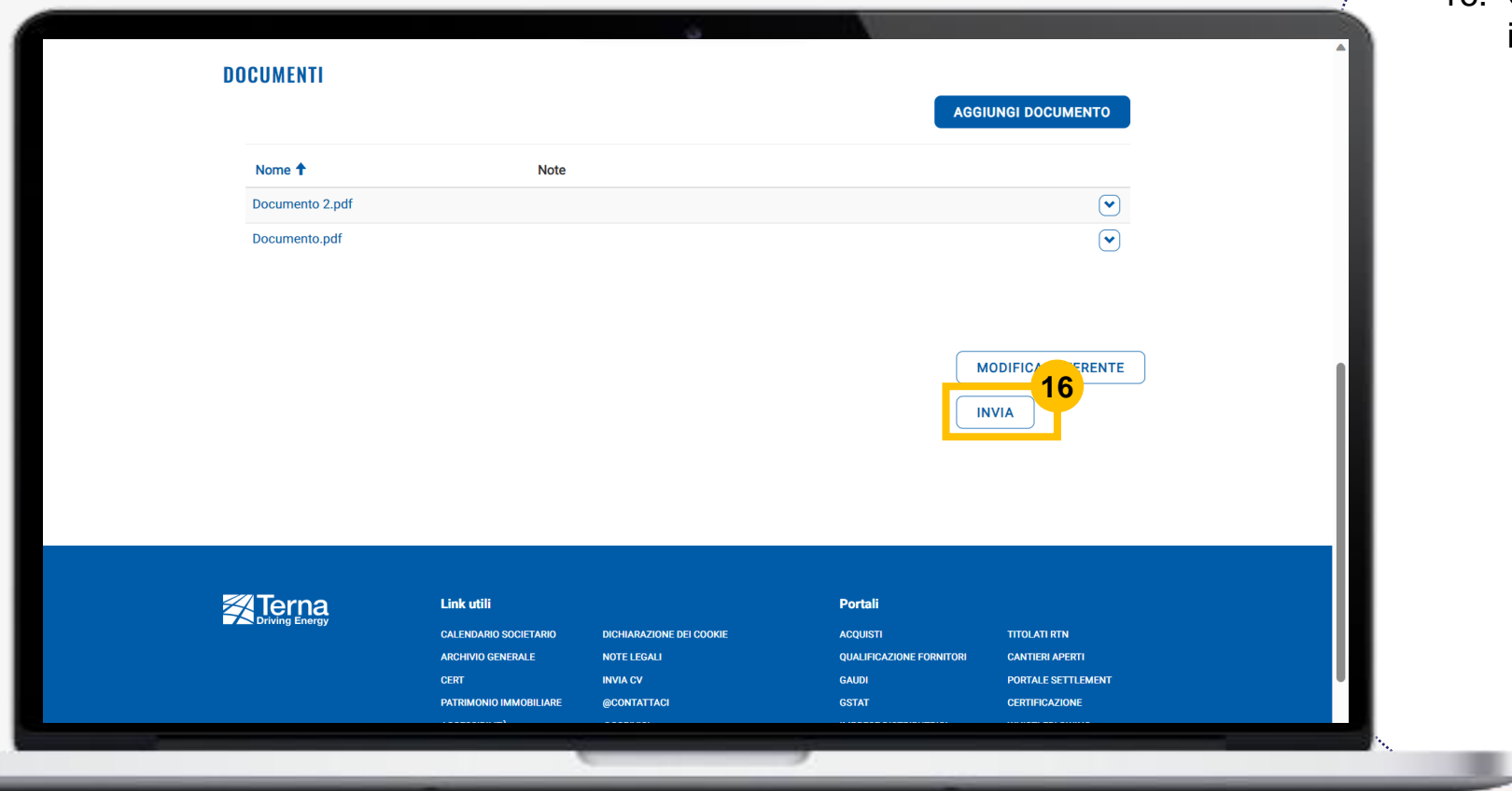
Terna  
Driving Energy



## Richiesta informazioni (11/11)

### Invio Contatto

16. Cliccare sul pulsante «**Invia**» per inviare a Terna le modifiche effettuate



Dopo aver cliccato sul pulsante «**Invia**», il Motivo stato del Contatto è «Follow Up»

## Contesto dello Use Case

### **Il Team Terna lavora il Contatto Outbound**

Il Team Terna procede con la lavorazione del Contatto Outbound: valida e chiude il Contatto Outbound se le informazioni e i documenti inseriti dall'Operatore Elettrico sono corretti, richiede informazioni aggiuntive se risultano incompleti o in alternativa annulla il Contatto Outbound.

