

Versione aggiornata  
al 31/10/2023

# Nuovo Portale MyTerna

## Contatti Inbound

Manuale Utente  
NPMT\_MU\_01



## 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 Inbound**.

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 Inbound

**1**

[Creazione Contatto Inbound](#)

pagina 4

**2**

[Richiesta informazioni](#)

pagina 19

# 1. CREAZIONE CONTATTO INBOUND

## Creazione Contatto Inbound (1/14)

---

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

I Contatti Inbound possono essere aperti:

- All'interno del Nuovo CRM, da un Utente Terna, che successivamente si occupa della lavorazione e chiusura;
- All'interno il Nuovo Portale MyTerna, dall'[Operatore Elettrico](#), che successivamente si occupa dell'eventuale integrazione delle informazioni.

In quest'ultimo caso, a partire dal Nuovo Portale MyTerna l'Operatore Elettrico ha la possibilità di aprire un Contatto Inbound:

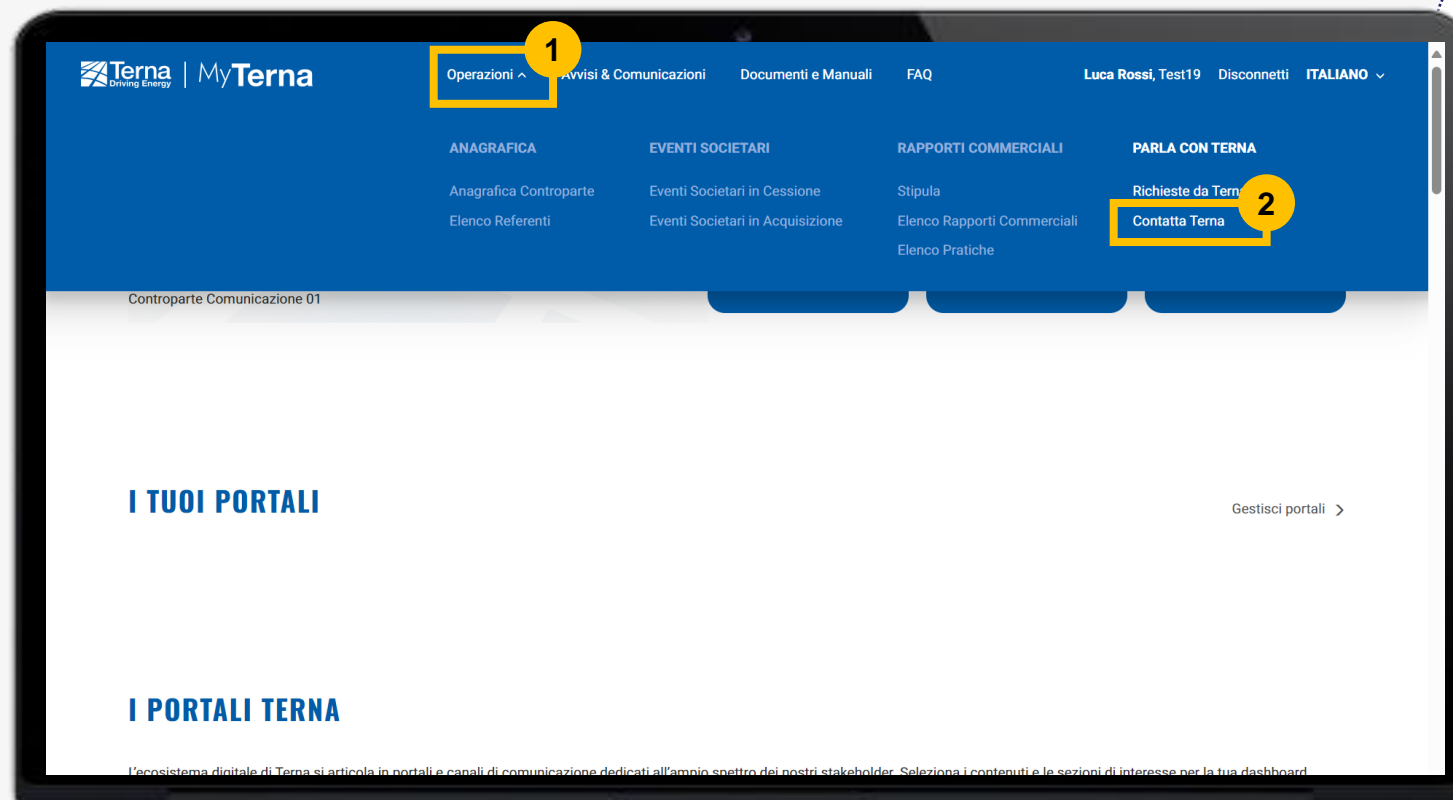
- Specifico, se vincolato alle relazioni associate agli Operatori Elettrici;
- Generico, se svincolato dalle relazioni associate agli Operatori Elettrici.

Per entrambe le tipologie, i processi relativi alla creazione e alla lavorazione sono del tutto analoghi.

## Creazione Contatto Inbound (2/14)

### Apertura Contatto

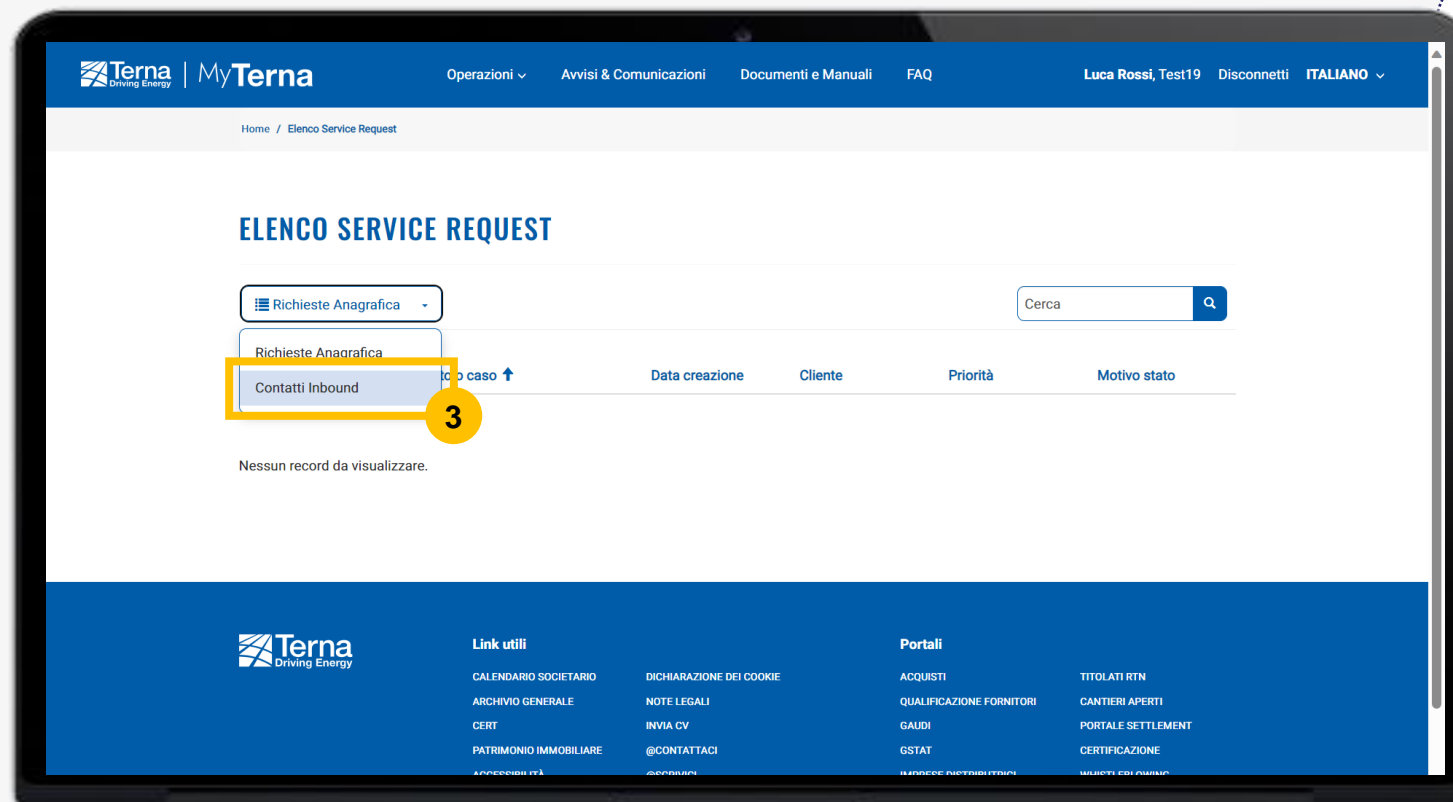
1. All'interno della Homepage, aprire la sezione «**Operazioni**»
2. Selezionare la sottovoce «**Contatta Terna**» all'interno della voce «**Parla con Terna**»



## Creazione Contatto Inbound (3/14)

### Apertura Contatto

3. Selezionare dal menù a tendina la voce «**Contatti Inbound**»

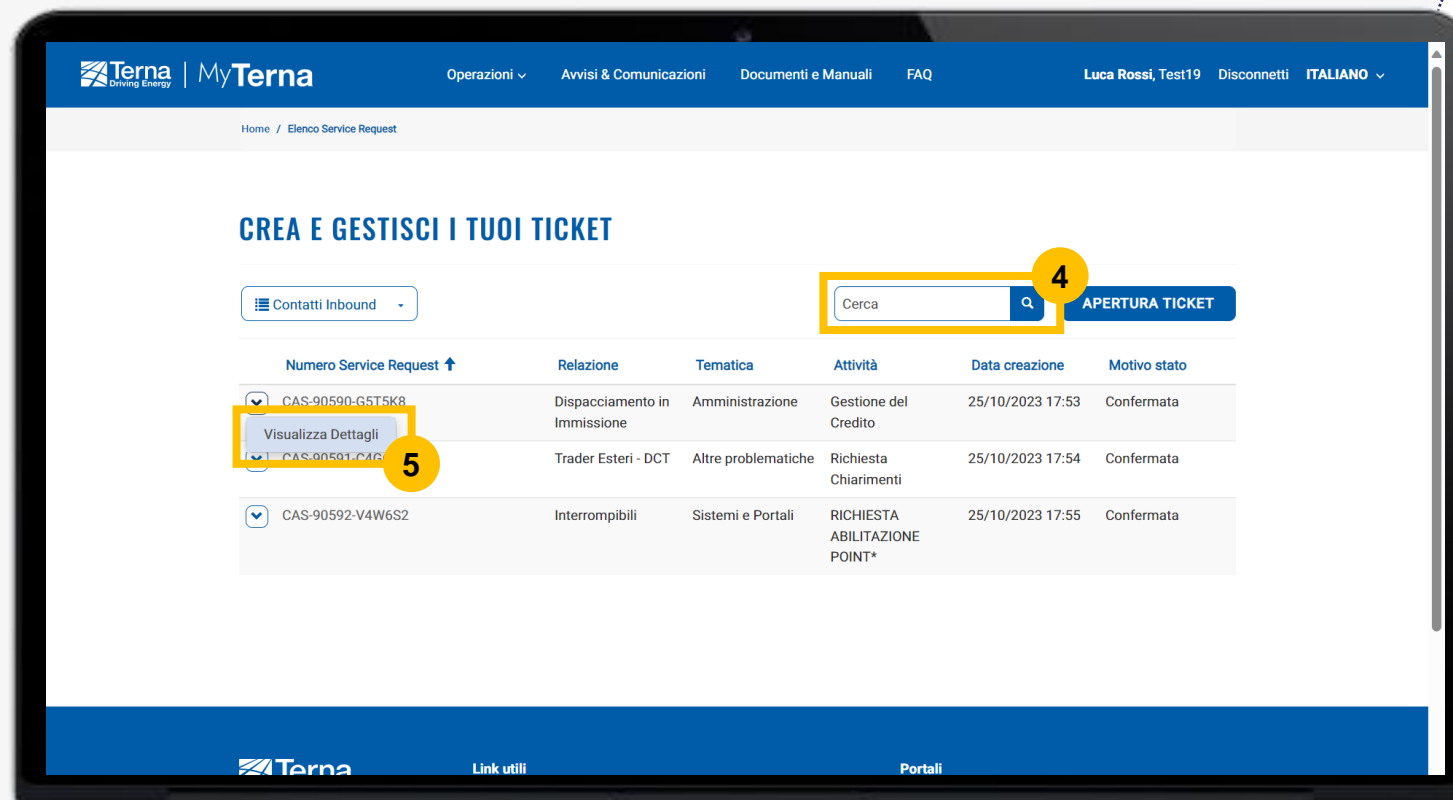


## Creazione Contatto Inbound (4/14)

### Apertura Contatto

Una volta impostata la vista, si visualizza la schermata «**Crea e gestisci i tuoi Ticket**», all'interno della quale è presente una griglia contenente l'elenco di tutti i Contatti Inbound attivi e non attivi.

4. È possibile ricercare un Contatto Inbound digitando il valore all'interno della barra di ricerca e cliccando sul pulsante «**Cerca**»
5. In corrispondenza della Service Request di interesse, selezionare dal menù a tendina la voce «**Visualizza Dettagli**» per visualizzare il Contatto Inbound stesso

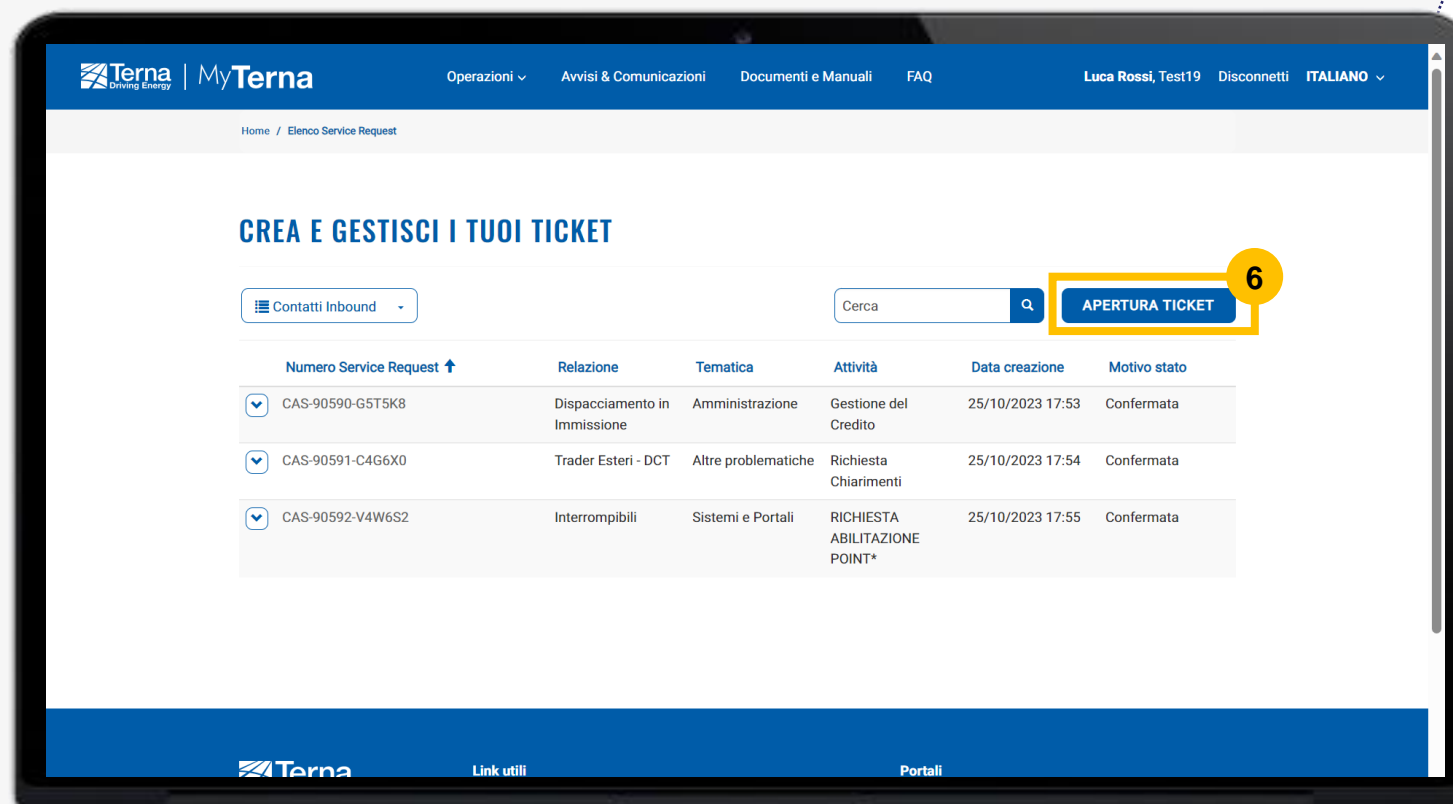




## Creazione Contatto Inbound (5/14)

### Apertura Contatto

6. Cliccare sul pulsante «**Apertura Ticket**» per aprire un nuovo Contatto Inbound



## Creazione Contatto Inbound (6/14)

### Apertura Contatto

7. Dopo aver cliccato sul pulsante «Apertura Ticket», popolare i campi richiesti all'interno della sezione **«Generale»** \*

Il sistema consente di popolare il campo **«Tematica»** solo dopo aver popolato il campo **«Relazione»**. Una volta compilati i campi **«Relazione»** e **«Tematica»**, è possibile popolare il campo **«Attività»**. All'eliminazione di un valore all'interno dei campi **«Relazione»** e/o **«Tematica»**, il sistema elimina automaticamente i valori presenti negli altri campi

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

The screenshot shows the 'NUOVO TICKET' (New Ticket) form in the 'GENERALE' (General) section. The form is highlighted with a yellow border and a yellow circle with the number 7. The fields are as follows:

- Relazione \***: Dropdown menu.
- Tematica \***: Dropdown menu.
- Attività \***: Dropdown menu.
- Esito Ticket**: Text input field.
- Numero Service Request**: Text input field.
- Controparte \***: Text input field containing 'Test19'.
- Referente \***: Text input field containing 'Luca Rossi' with a search icon.

The top navigation bar includes the Terna logo, 'MyTerna', and links for 'Operazioni', 'Avvisi & Comunicazioni', 'Documenti e Manuali', 'FAQ', 'Luca Rossi, Test19', 'Disconnetti', and 'ITALIANO'.

## Creazione Contatto Inbound (7/14)

### Apertura Contatto

8. Dopo aver popolato i campi «Relazione», «Tematica» e «Attività», il sistema mostra una sezione aggiuntiva necessaria all'apertura del Ticket contenente campi che variano a seconda dei valori sopra indicati

All'interno del campo obbligatorio «**Oggetto**» è necessario inserire il titolo del Ticket; all'interno del campo «**Codice Contratto**» è possibile selezionare dal menù a tendina il codice del Rapporto Commerciale aperto dall'Operatore Elettrico a cui si desidera associare il Ticket

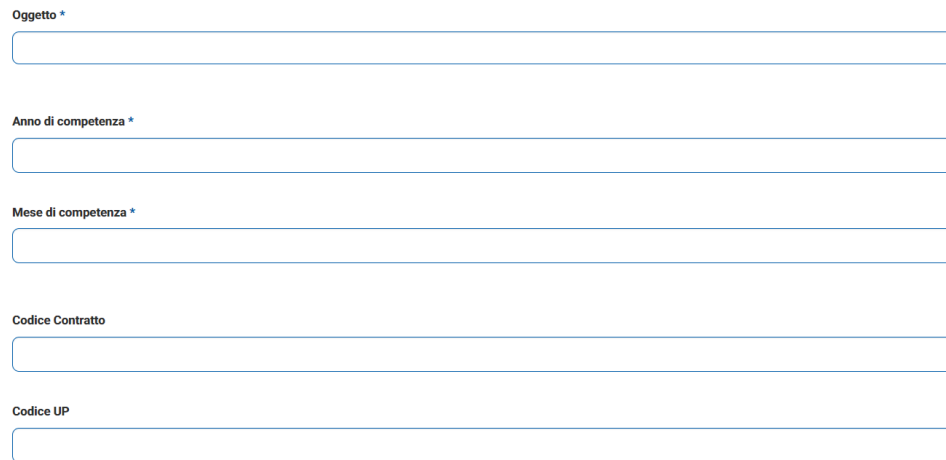
La compilazione dei campi contrassegnati con l'asterisco è obbligatoria per poter procedere

The screenshot shows a web form for creating an inbound contact. The form is displayed on a laptop screen. A yellow rectangular box highlights the following fields: 'Oggetto \*' (text input), 'Anno di competenza \*' (dropdown menu), 'Mese di competenza \*' (dropdown menu), 'Codice Contratto' (dropdown menu), and 'Codice UP' (text input). A yellow circle with the number '8' is positioned in the top right corner of the highlighted area. Below the highlighted fields, there is a blue button labeled 'SALVA'.

## Creazione Contatto Inbound (8/14)

### Apertura Contatto

9. Una volta terminata la compilazione, cliccare sul pulsante «**Salva**»



Oggetto \*

Anno di competenza \*

Mese di competenza \*

Codice Contratto

Codice UP

**9**

SALVA

## Creazione Contatto Inbound (9/14)

### Apertura Contatto

10. Dopo aver cliccato sul pulsante «Salva», il sistema popola automaticamente il campo «**Numero Service Request**» e valorizza il campo «**Motivo stato**» con «Aperta»

The screenshot shows the 'MODIFICA TICKET' page in the MyTerna portal. The form is titled 'GENERALE' and contains several fields:

- Relazione \***: A dropdown menu with 'Dispacciamento in Immissione' selected.
- Numero Service Request**: A text field containing 'CAS-90593-B8F8Z4', highlighted with a yellow box and a yellow circle with the number 10.
- Tematica \***: A dropdown menu with 'Misure' selected.
- Controparte \***: A text field containing 'Test19'.
- Attività \***: A dropdown menu with 'Misure UP' selected.
- Referente \***: A text field containing 'Luca Rossi'.
- Esito Ticket**: A text field containing '—'.
- Motivo stato**: A button labeled 'Aperta'.
- Oggetto \***: A text field (partially visible at the bottom).

## Creazione Contatto Inbound (10/14)

### Apertura Contatto

11. All'interno della sezione «**Note**», è possibile inserire eventuali informazioni aggiuntive da trasmettere all'Utente Terna cliccando sul pulsante «**Aggiungi Commento**»

**NOTE**  
Note

AGGIUNGI COMMENTO 11

Nessun impegno da visualizzare.

MOSTRA ALTRO

**DOCUMENTI**

CREA

Nome ↑	Note Terna	Data creazione
Nessun record da visualizzare.		

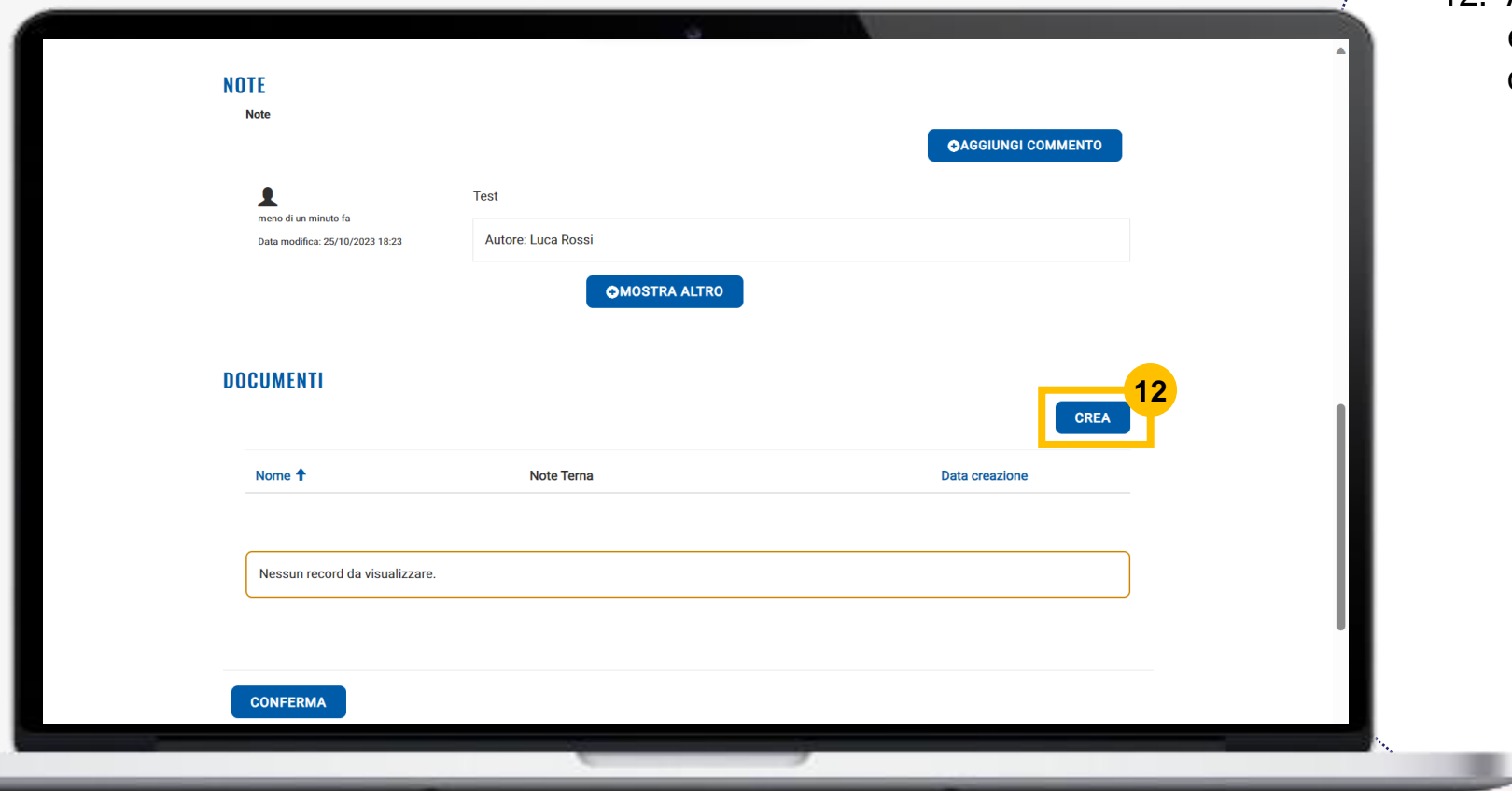
CONFERMA

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

## Creazione Contatto Inbound (11/14)

### Apertura Contatto

12. All'interno della sezione «**Documenti**», è possibile inserire eventuali documenti cliccando sul pulsante «**Crea**»



## Creazione Contatto Inbound (12/14)

### Apertura Contatto

Dopo aver cliccare sul pulsante «Crea», si visualizza una schermata per procedere con l'inserimento della documentazione.

13. Compilare obbligatoriamente il campo «**Nome**»
14. Cliccare sul pulsante «**Invia**»



## Creazione Contatto Inbound (13/14)

### Apertura Contatto

15. Cliccare sul pulsante «**Scegli File**» per caricare il documento
16. Cliccare sul pulsante «**Invia**»

Se necessario, in questa fase è ancora possibile modificare il nome del documento all'interno del campo «**Nome**»

È possibile caricare un massimo di 5 documenti

CREA

#### NUOVO DOCUMENTO

Nome \*

Documento

File

SCEGLI FILE

15

Nessun file selezionato

Nome ↑

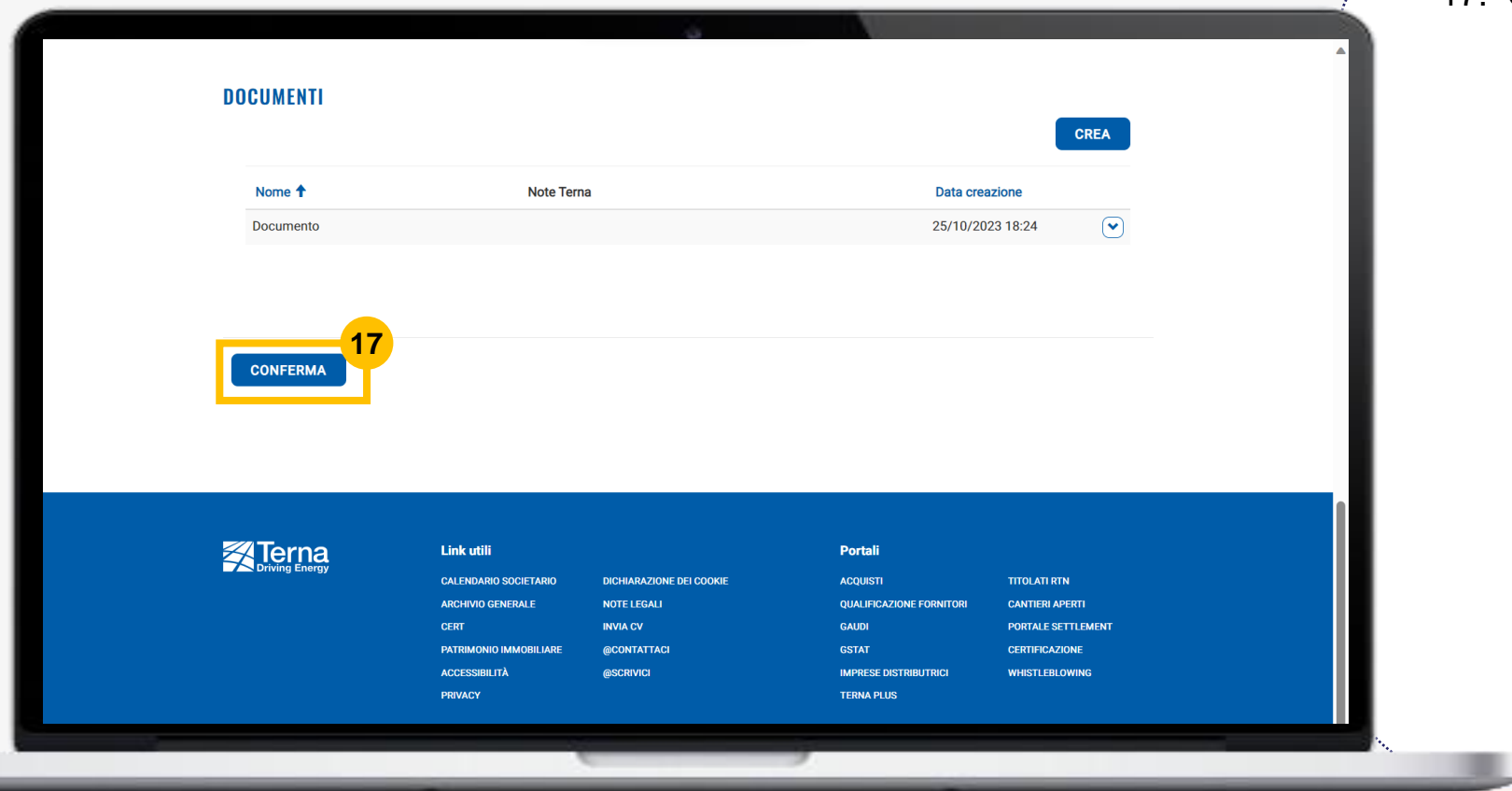
INVIA

16

## Creazione Contatto Inbound (14/14)

### Apertura Contatto

17. Cliccare sul pulsante «**Conferma**»



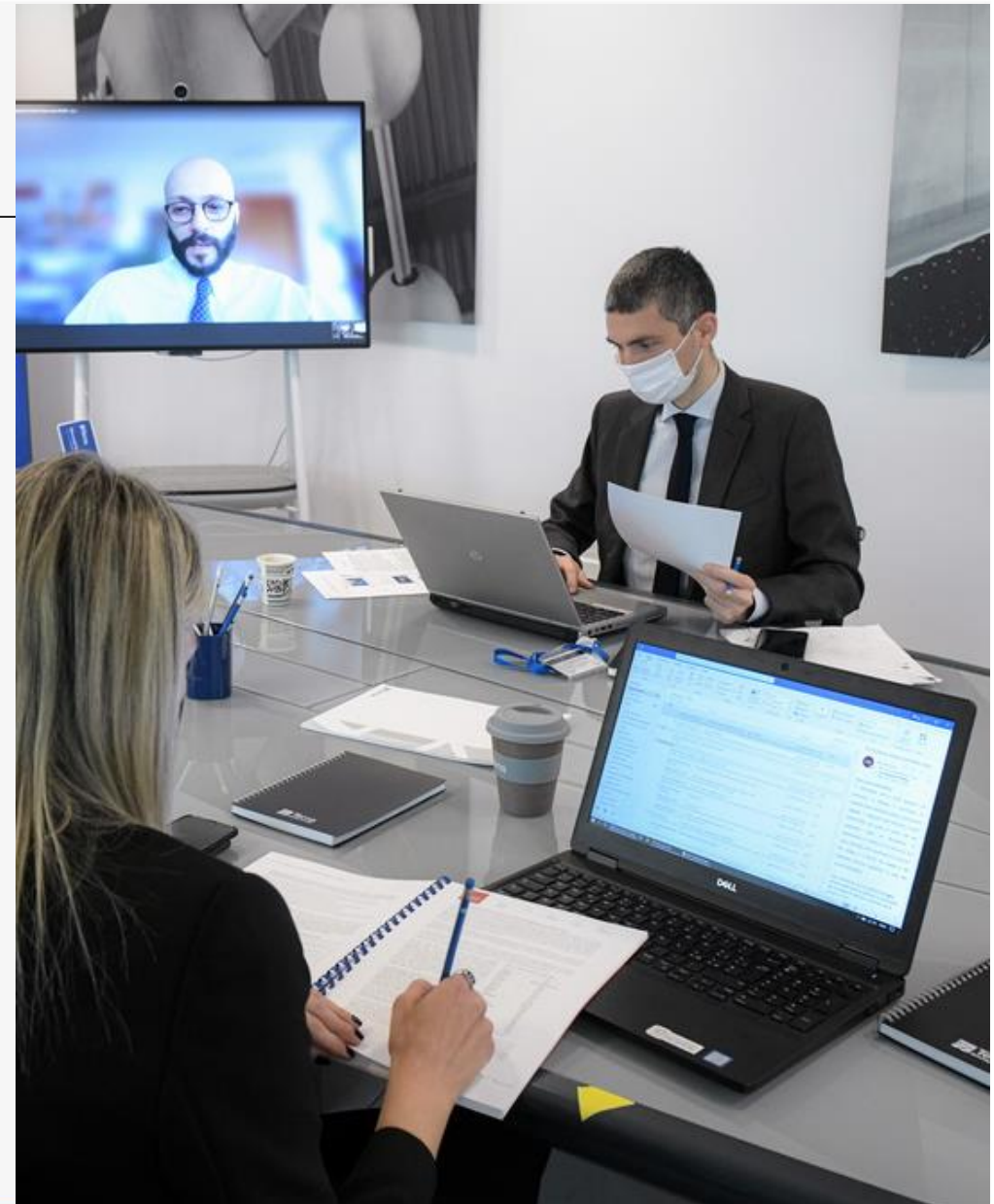
## 2. RICHIESTA INFORMAZIONI

## Contesto dello Use Case

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

Il Team Terna, se necessario, richiede all'Operatore Elettrico informazioni aggiuntive relative al Contatto Inbound creato.

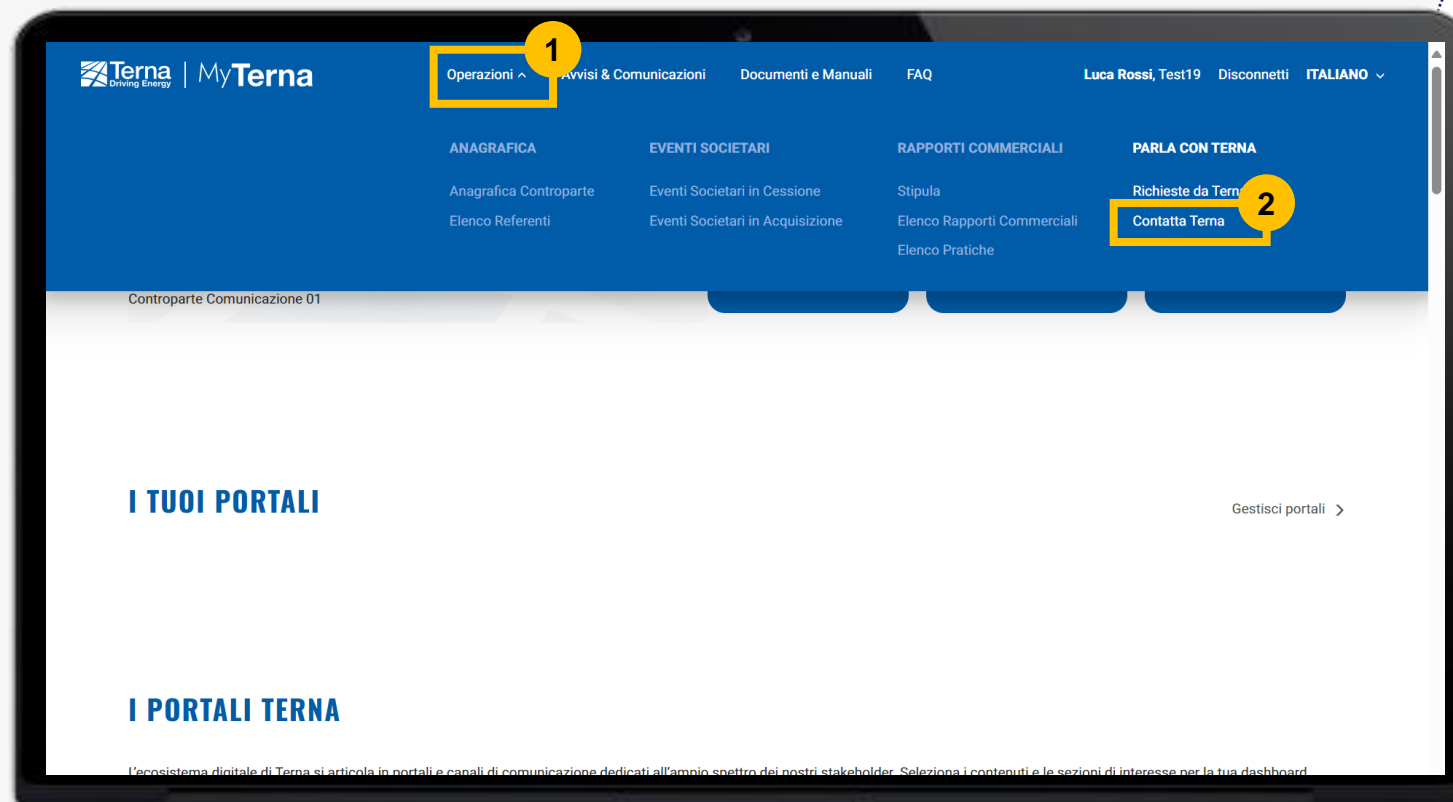
L'Operatore Elettrico procede quindi con l'integrazione delle informazioni richieste come illustrato successivamente.



## Richiesta informazioni (1/7)

### Integrazioni delle informazioni

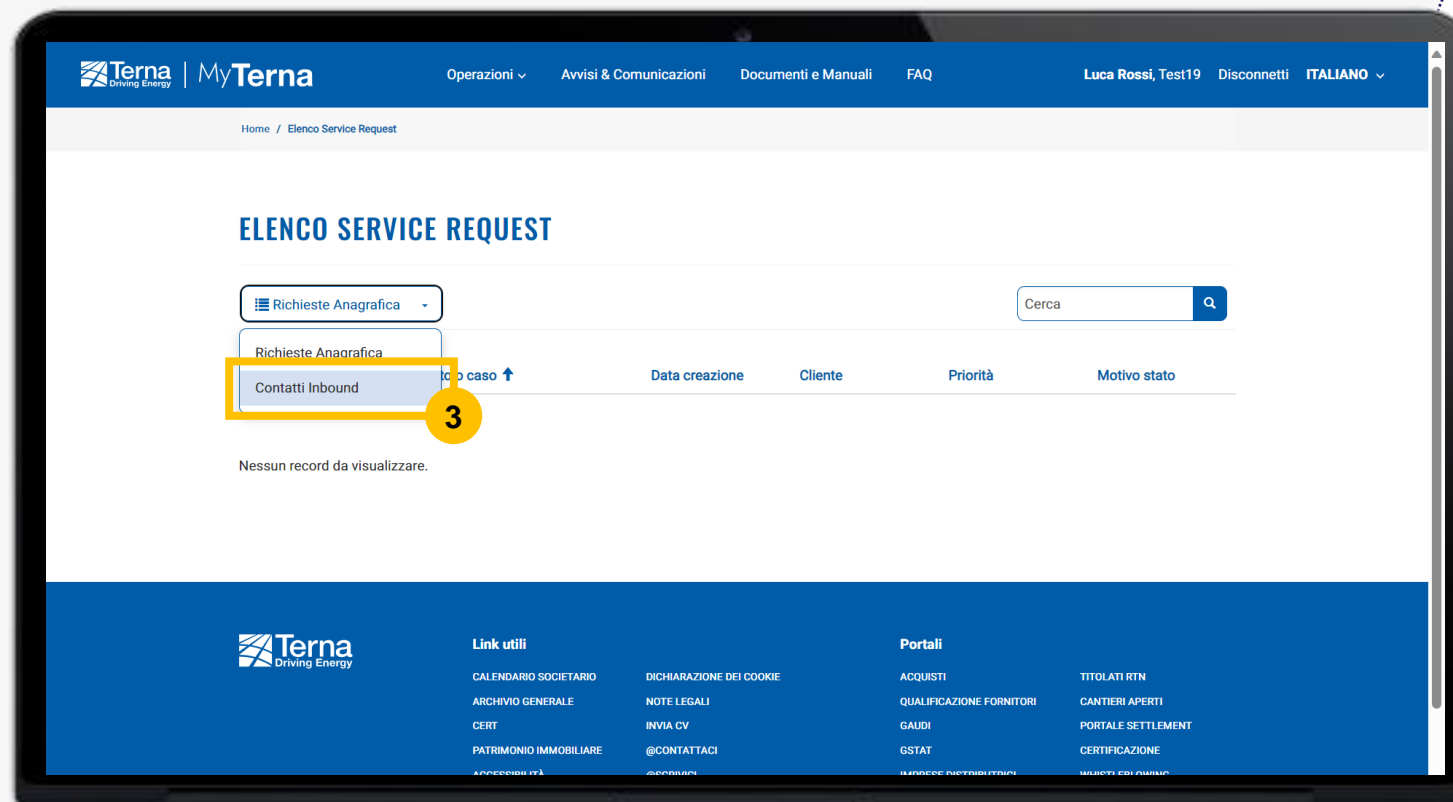
1. All'interno della Homepage, aprire la sezione «**Operazioni**»
2. Selezionare la sottovoce «**Contatta Terna**» all'interno della voce «**Parla con Terna**»



## Richiesta informazioni (2/7)

### Integrazioni delle informazioni

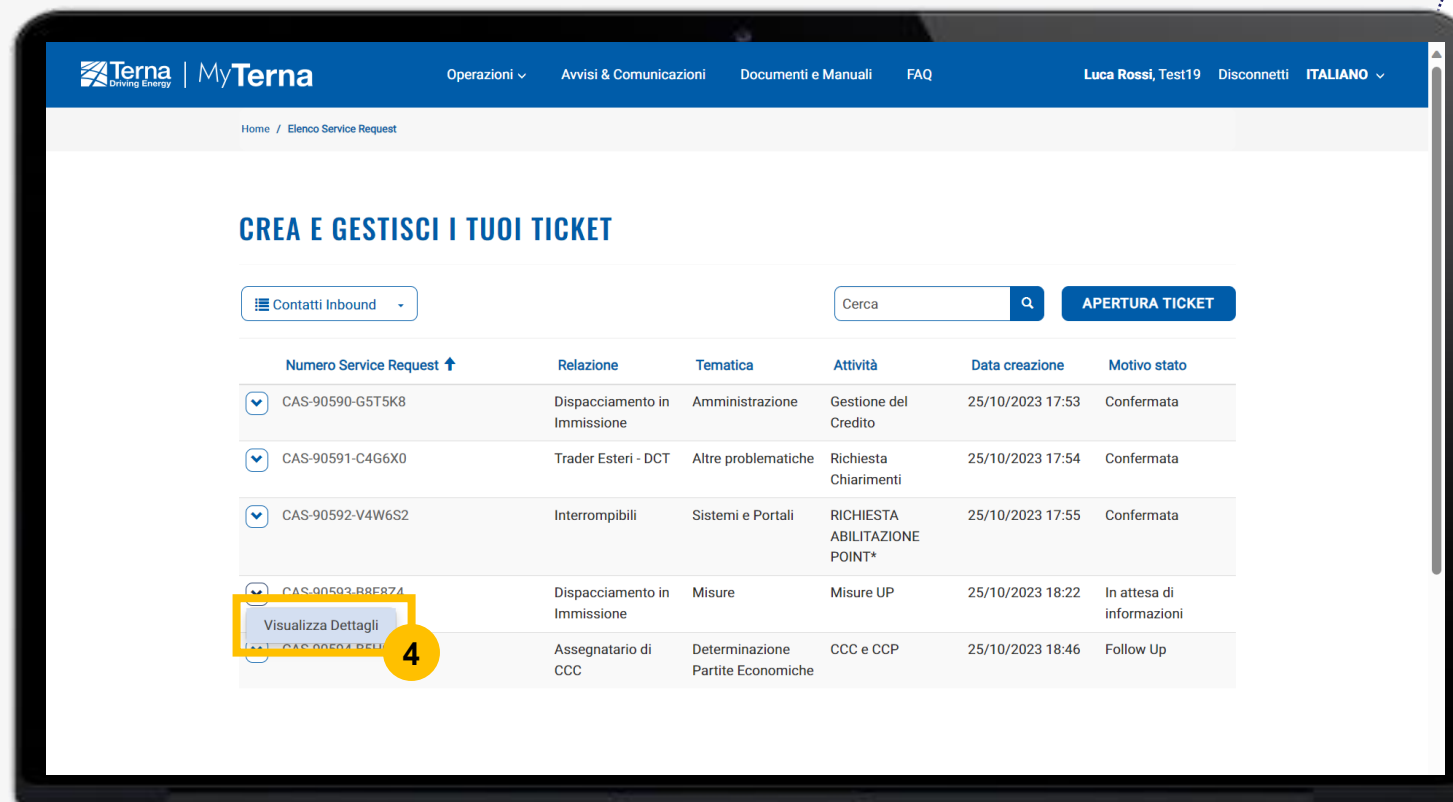
3. Selezionare dal menù a tendina la voce «**Contatti Inbound**»



## Richiesta informazioni (3/7)

### Integrazioni delle informazioni

4. In corrispondenza della Service Request di interesse, selezionare dal menù a tendina la voce «**Visualizza Dettagli**»



The screenshot shows the 'MyTerna' portal interface. At the top, there's a navigation bar with the Terna logo, 'MyTerna' text, and several menu items: 'Operazioni', 'Avvisi & Comunicazioni', 'Documenti e Manuali', 'FAQ', 'Luca Rossi, Test19', 'Disconnetti', and 'ITALIANO'. Below this, a breadcrumb trail reads 'Home / Elenco Service Request'. The main heading is 'CREA E GESTISCI I TUOI TICKET'. There's a filter dropdown set to 'Contatti Inbound' and a search bar with the text 'Cerca'. A button labeled 'APERTURA TICKET' is also present. The core of the page is a table of service requests with columns: 'Numero Service Request', 'Relazione', 'Tematica', 'Attività', 'Data creazione', and 'Motivo stato'. The first row is highlighted, and its dropdown menu is open, showing the option 'Visualizza Dettagli' which is circled in yellow and labeled with a yellow circle containing the number '4'.

Numero Service Request ↑	Relazione	Tematica	Attività	Data creazione	Motivo stato
CAS-90590-G5T5K8	Dispacciamento in Immissione	Amministrazione	Gestione del Credito	25/10/2023 17:53	Confermata
CAS-90591-C4G6X0	Trader Esteri - DCT	Altre problematiche	Richiesta Chiarimenti	25/10/2023 17:54	Confermata
CAS-90592-V4W6S2	Interrompibili	Sistemi e Portali	RICHIESTA ABILITAZIONE POINT*	25/10/2023 17:55	Confermata
CAS-90593-B8E874	Dispacciamento in Immissione	Misure	Misure UP	25/10/2023 18:22	In attesa di informazioni
CAS-90594-B5U...	Assegnatario di CCC	Determinazione Partite Economiche	CCC e CCP	25/10/2023 18:46	Follow Up

## Richiesta informazioni (4/7)

### Integrazioni delle informazioni

5. All'interno della sezione «**Generale**», sono visibili gli attributi del Contatto Inbound in sola lettura

The screenshot shows the 'MODIFICA TICKET' page on the Terna MyTerna portal. The page has a blue header with the Terna logo, 'MyTerna' text, and navigation links: 'Operazioni', 'Avvisi & Comunicazioni', 'Documenti e Manuali', and 'FAQ'. The user is logged in as 'Luca Rossi, Test19' and the language is set to 'ITALIANO'. The breadcrumb trail shows 'Home / Modifica Ticket'.

The main section is titled 'MODIFICA TICKET'. Below it, a yellow box highlights the 'GENERALE' section. This section contains the following fields:

- Relazione \***: A dropdown menu with 'Dispacciamento in Immissione' selected.
- Tematica \***: A dropdown menu with 'Misure' selected.
- Attività \***: A dropdown menu with 'Misure UP' selected.
- Esito Ticket**: A text input field with a hyphen '-'.
- Numero Service Request**: A text input field with 'CAS-90593-B8F8Z4'.
- Controparte \***: A text input field with 'Test19'.
- Referente \***: A text input field with 'Luca Rossi'.

Below the 'Esito Ticket' field, there is a status indicator: 'Motivo stato: In attesa di informazioni'. At the bottom of the page, there is a partially visible 'Oggetto \*' field.



## Richiesta informazioni (5/7)

### Integrazioni delle informazioni

6. Se necessario, è possibile apportare modifiche ai campi compilati precedentemente

The screenshot shows a web form titled 'Integrazioni delle informazioni' displayed on a laptop screen. A yellow rectangular box highlights the form fields, and a yellow circle with the number 6 is positioned next to it. The form contains the following fields:

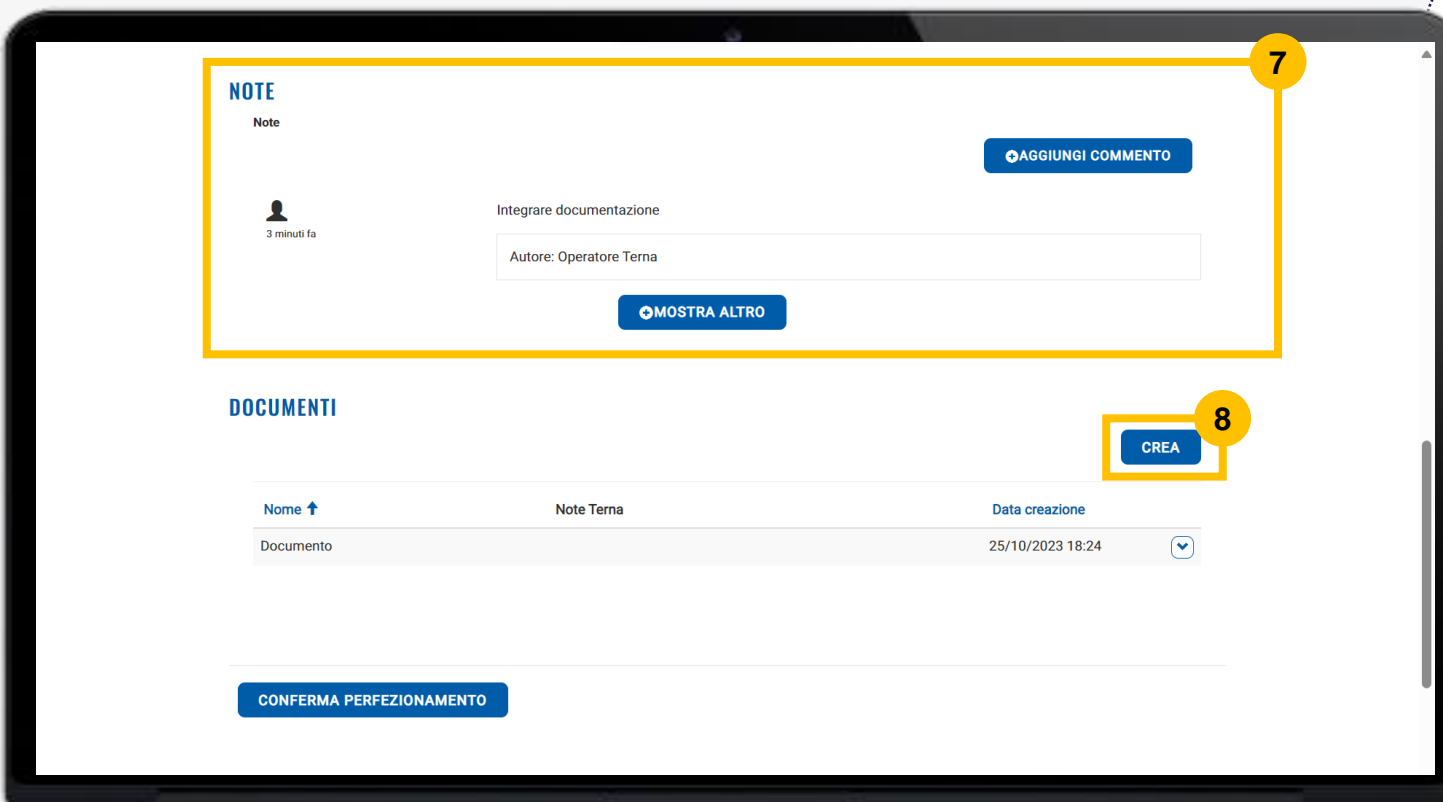
- Oggetto \***: A text input field containing 'Test'.
- Anno di competenza**: A dropdown menu showing '2023'.
- Mese di competenza**: A dropdown menu showing '4'.
- Codice Contratto**: A dropdown menu showing 'DI003205 - Dispacciamento in Immissione'.
- Codice UP**: An empty text input field.

Below the form, there is a 'NOTE' section with a 'Note' label and a '3 minuti fa' timestamp. A blue button labeled 'AGGIUNGI COMMENTO' is also visible. At the bottom, there is a section for 'Integrare documentazione' with a text input field and a button labeled 'Autore: Operatore Terna'.

## Richiesta informazioni (6/7)

### Integrazioni delle informazioni

7. All'interno della sezione «**Note**», sono visibili eventuali commenti inseriti dall'Operatore Terna
8. All'interno della sezione «**Documenti**», è possibile inserire eventuali documenti cliccando sul pulsante «**Crea**» (vedi [step](#) precedenti)

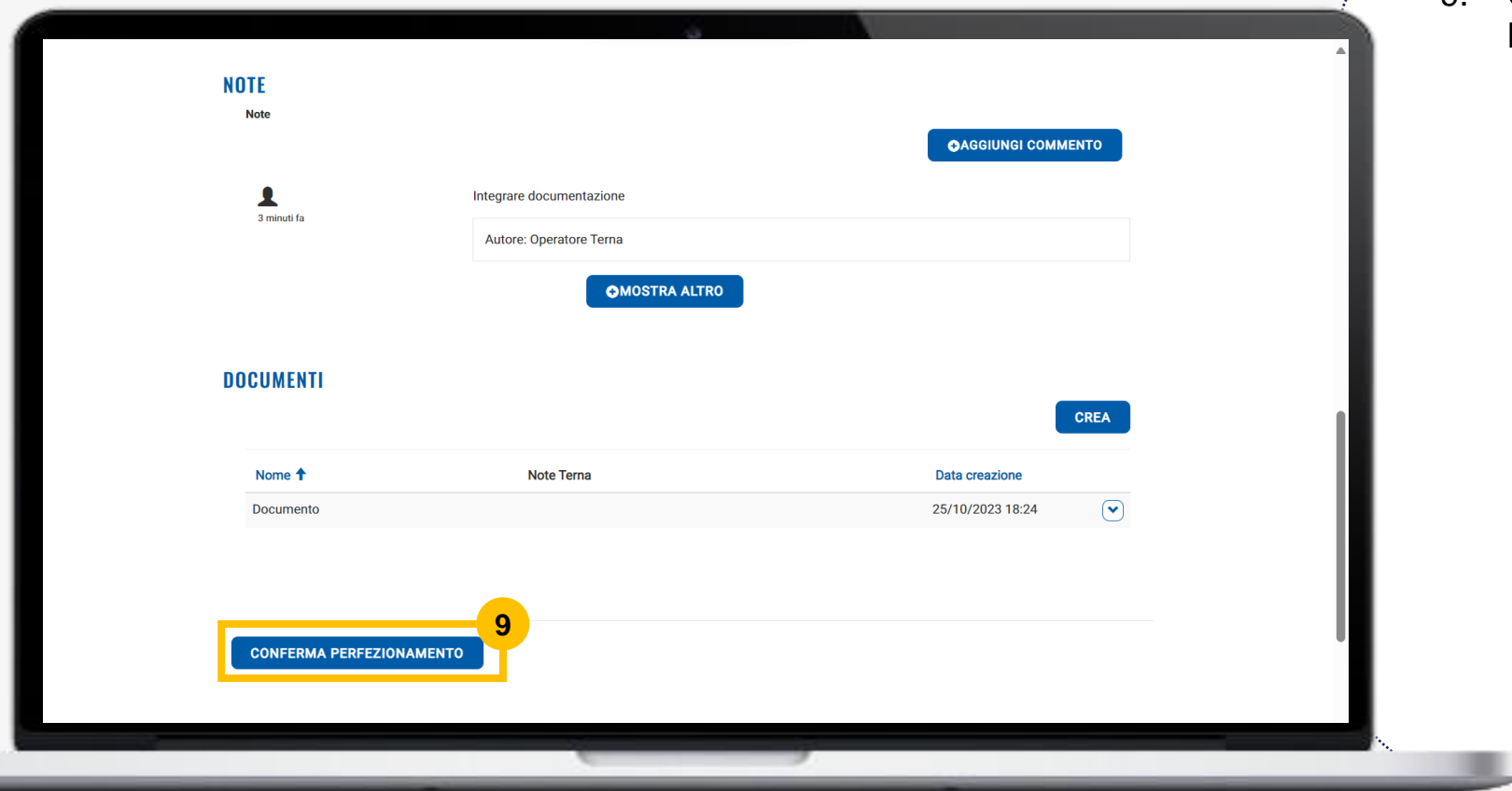


È possibile inserire un commento indirizzato all'Utente Terna cliccando sul pulsante «**Aggiungi Commento**» e visualizzare lo storico delle note inserite cliccando sul pulsante «**Mostra Altro**»

## Richiesta informazioni (7/7)

### Integrazioni delle informazioni

9. Cliccare sul pulsante «**Conferma Perfezionamento**»



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

## Contesto dello Use Case

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

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

