

Versione aggiornata  
al 29/09/2023

# 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](#)

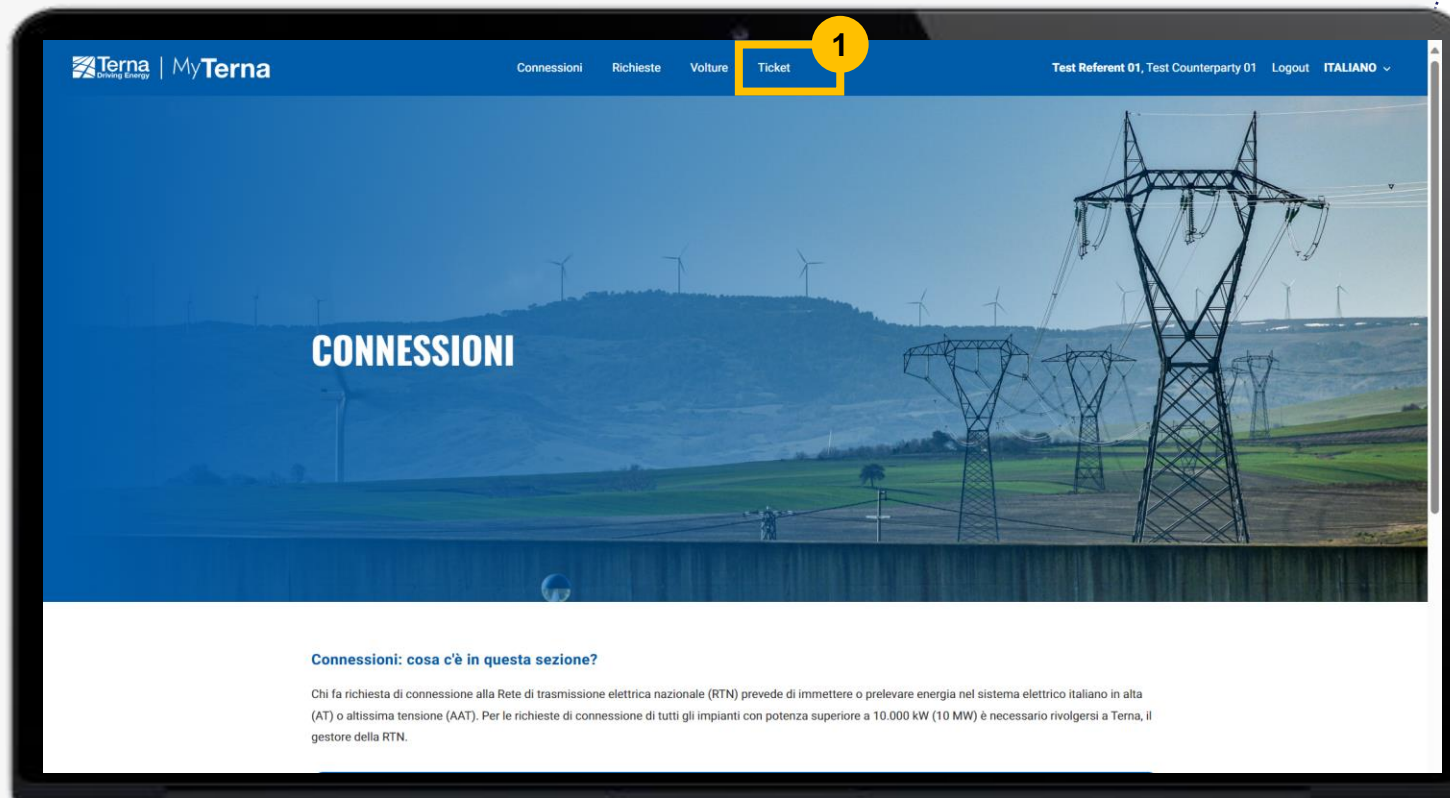
pagina 14

---

# 1. APERTURA TICKET

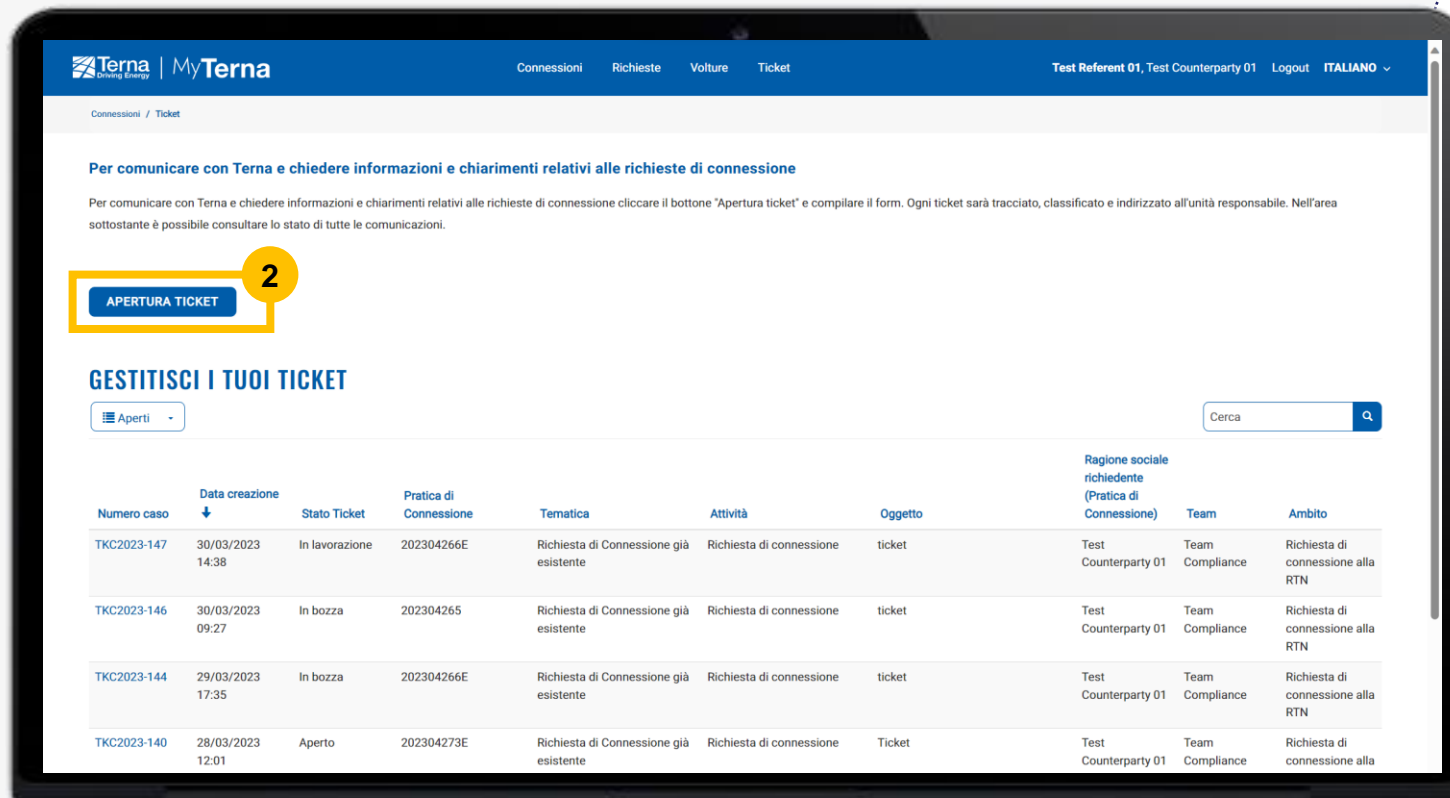
## Apertura ticket (1/8)

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

Conessioni Richieste Volture Ticket Test Referent 01, Test Counterparty 01 Logout ITALIANO

**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)

Connessioni / Ticket / Nuovo ticket

### NUOVO TICKET

#### GENERALE

Controparte \*  
Test Counterparty 01

Referente \*  
Test Referent 01

Ambito \*  
Richiesta di connessione alla RTN

Tematica \*

Attività \*

**SALVA**

\*Solo dopo aver effettuato il salvataggio, sarà possibile caricare l'eventuale documentazione da relazionare al ticket e procedere con l'invio a Terna.

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<br>TKC2023-261                | Stato Ticket<br>In bozza        |
| Controparte *<br>Test Counterparty 01                | Referente *<br>Test Referent 01 |
| Ambito *<br>Richiesta di connessione alla RTN        |                                 |
| Tematica *<br>Richiesta di Connessione già esistente |                                 |
| Attività *<br>Richiesta di connessione               |                                 |
| Pratica di Connessione *<br>202306109                |                                 |
| Oggetto *<br>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

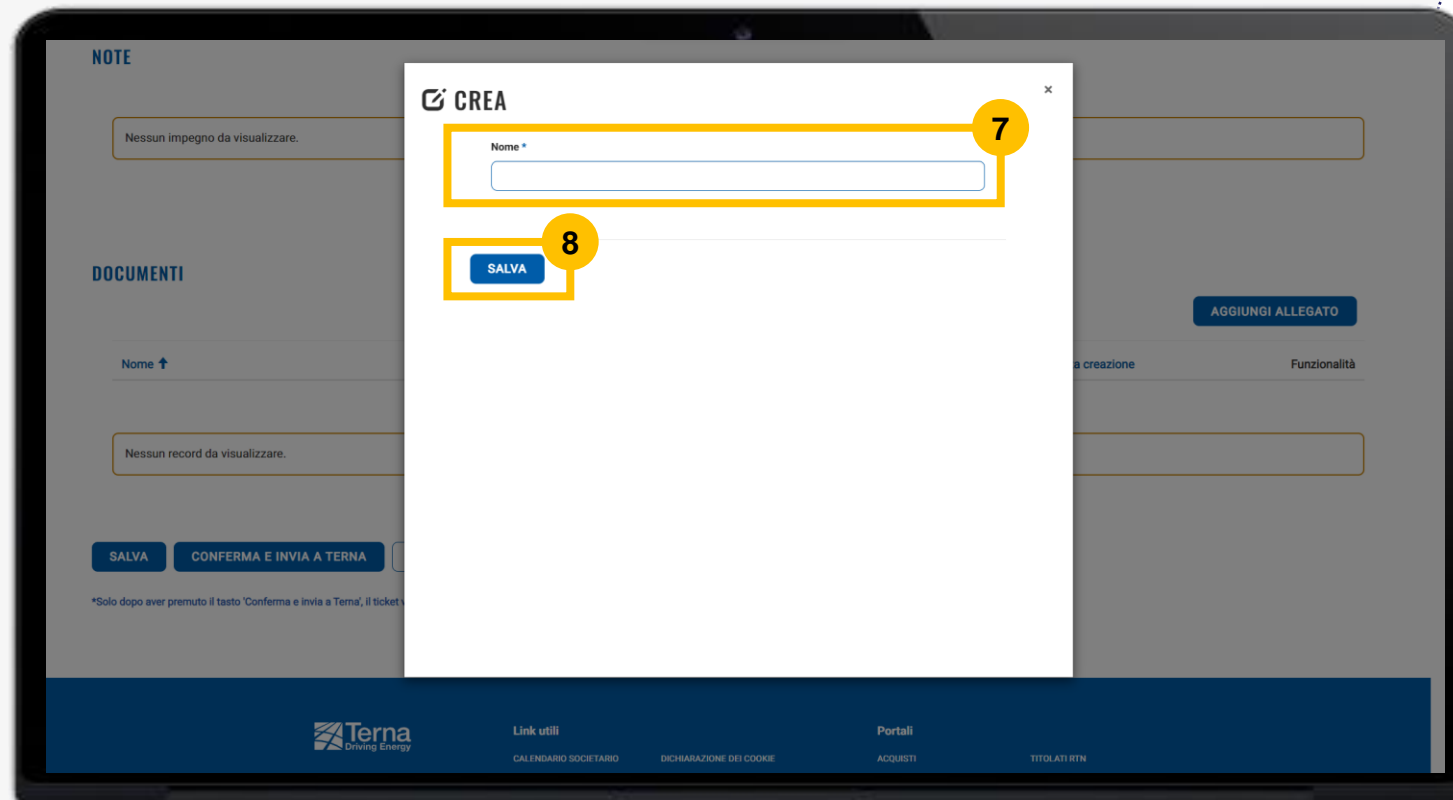
The screenshot shows a web interface for opening a ticket. At the top, there is a 'NOTE' section with a message 'Nessun impegno da visualizzare.' and a 'CARICA ALTRI COMMENTI' button. Below this is the 'DOCUMENTI' section, which is highlighted with a yellow border. It contains a table with columns for 'Nome', 'Note', 'Data creazione', and 'Funzionalità'. The table is currently empty, with a message 'Nessun record da visualizzare.' below it. A yellow box highlights the 'AGGIUNGI ALLEGATO' button 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 interface, there are three buttons: 'SALVA', 'CONFERMA E INVIA A TERNA', and 'ANNULLA'. A small note below these buttons states: '\*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 'TITOLATI RTN'.

## Apertura ticket (6/8)

### Caricamento allegati

7. Una volta cliccato sul pulsante «Aggiungi allegato», inserire il nome dell'allegato all'interno del campo «**Nome**»
8. 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



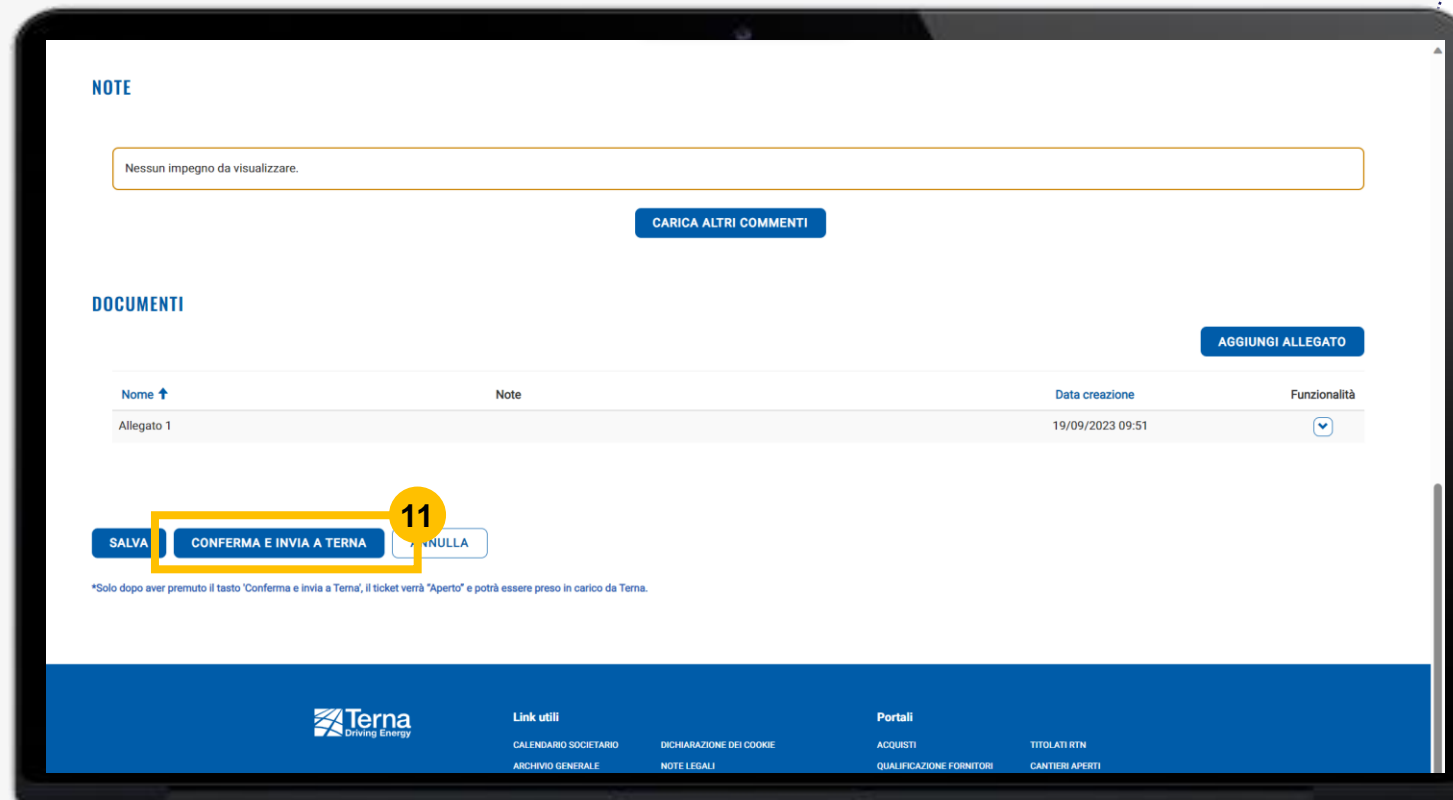
9. Una volta cliccato sul pulsante «Salva», cliccare sul pulsante «**Scegli file**» per caricare il documento di interesse
10. Una volta caricato, cliccare sul pulsante «**Salva**»

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»

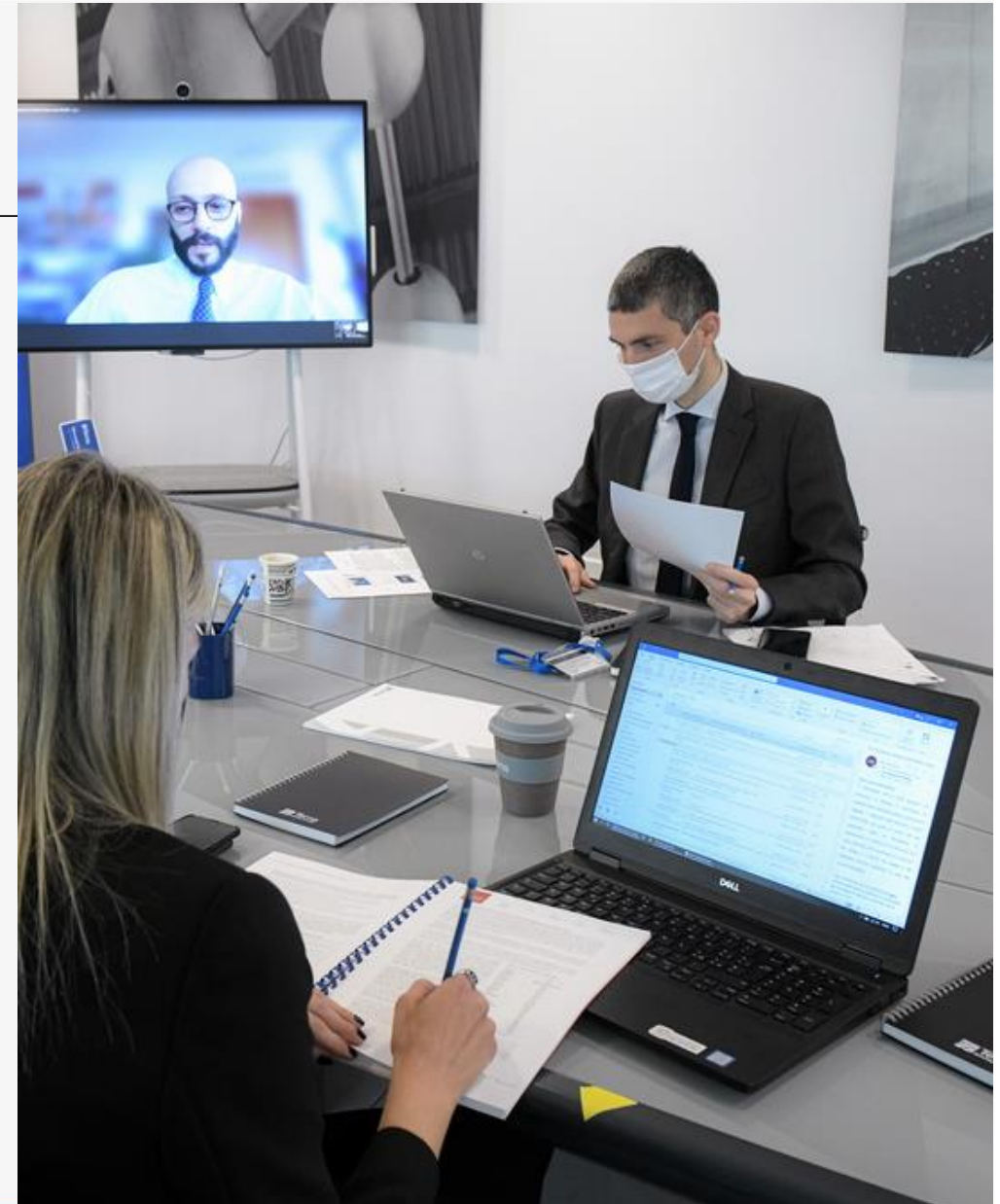
Cliccando sul pulsante «**Salva**», le informazioni inserite vengono salvate, per inoltrare il ticket a Terna è invece necessario cliccare sul pulsante «Conferma e invia a Terna»

## 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.

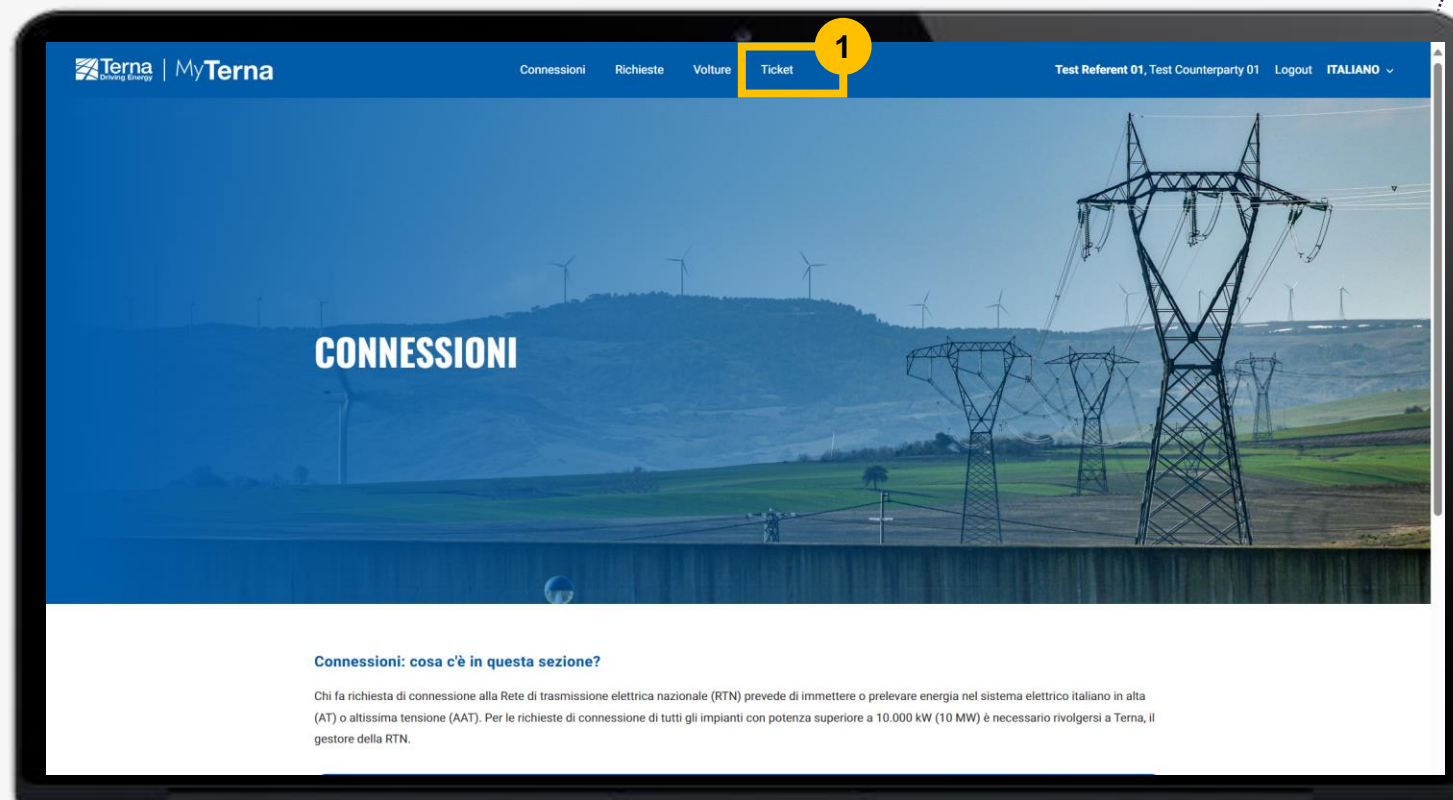
Qualora fossero richieste integrazioni chiarimenti ticket, seguire gli step illustrati nel capitolo successivo.



## 2. INTEGRAZIONI CHIARIMENTI TICKET

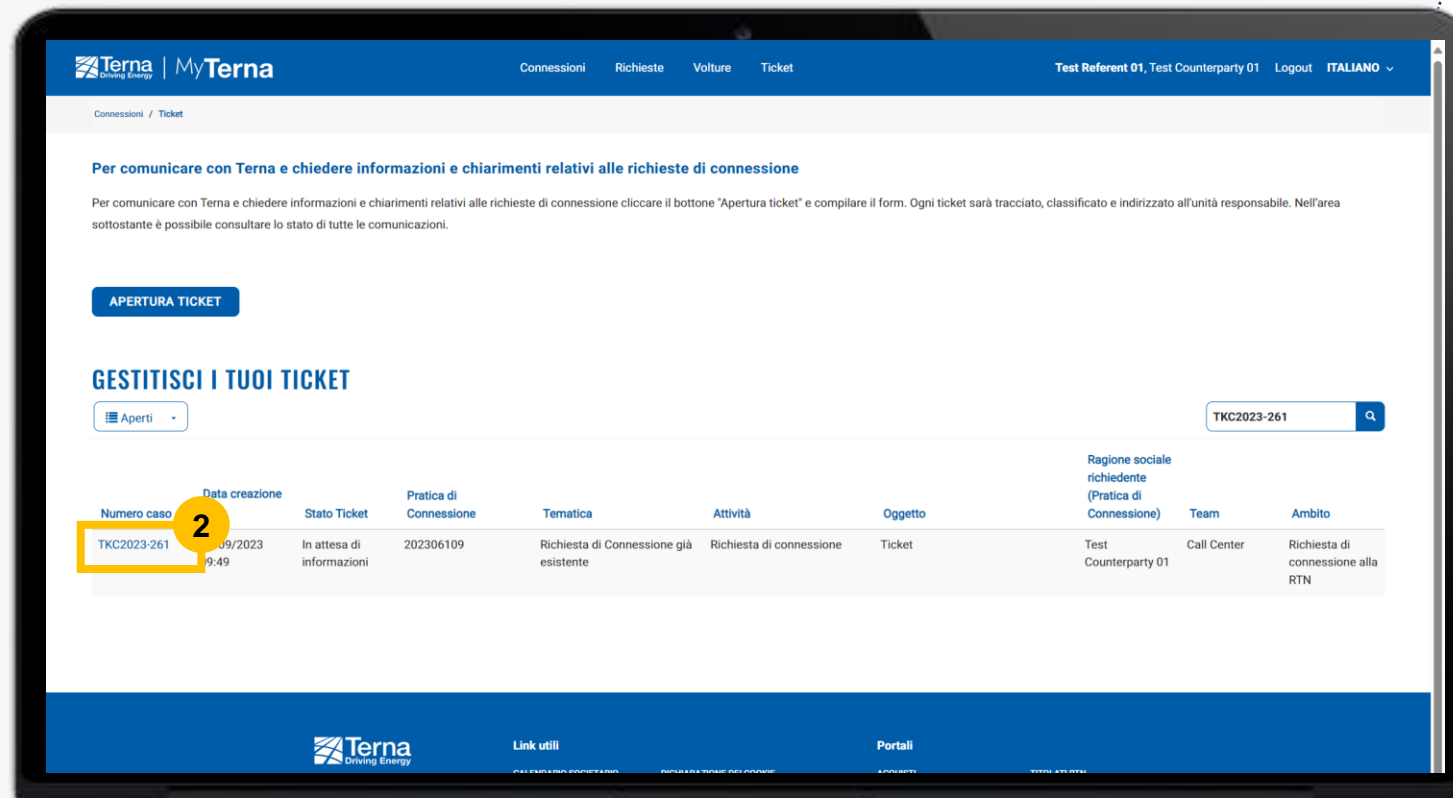
## Integrazioni chiarimenti ticket (1/5)

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

Test Referent 01, Test Counterparty 01 Logout ITALIANO

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 09:49  | 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

The screenshot shows the 'NOTE' section of a ticket management interface. A yellow box highlights the 'NOTE' section, and a blue box highlights the 'AGGIUNGI COMMENTO' button. A magnifying glass icon is positioned over the 'AGGIUNGI COMMENTO' button.

**NOTE**

11 minuti fa

Richiedo informazioni

Autore: Operatore Terna

**AGGIUNGI COMMENTO**

**CARICA ALTRI COMMENTI**

**DOCUMENTI**

**AGGIUNGI ALLEGATO**

| Nome ↑     | Note | Data creazione   | Funzionalità |
|------------|------|------------------|--------------|
| Allegato 1 |      | 19/09/2023 09:51 | ▼            |

**SALVA** **CONFERMA E INVIA A TERNA**

\*Solo dopo aver premuto il tasto "Conferma e invia a terna" i dati / documenti / comunicazioni saranno inoltrate a Terna.

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](#).

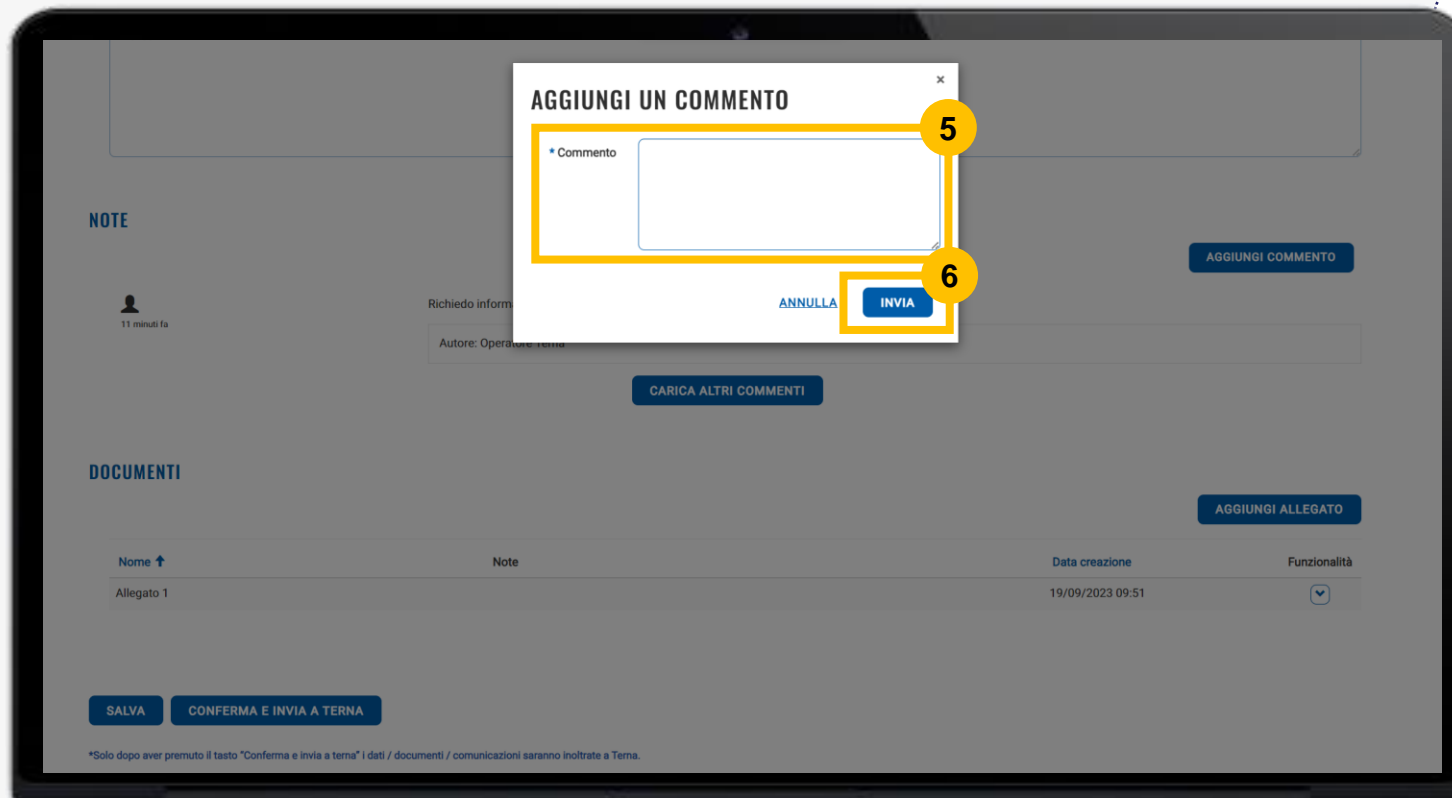
4. Cliccare facoltativamente sul pulsante «**Aggiungi commento**» per inserire una nota indirizzata al Team Terna

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)

7. 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. It is divided into two main sections: 'NOTE' and 'DOCUMENTI'.  
In the 'NOTE' section, there is 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'. Buttons for 'AGGIUNGI COMMENTO' and 'CARICA ALTRI COMMENTI' are present.  
The 'DOCUMENTI' section features a table with columns for 'Nome', 'Note', 'Data creazione', and 'Funzionalità'. A single entry 'Allegato 1' is listed with a creation date of '19/09/2023 09:51'. A button 'AGGIUNGI ALLEGATO' is located to the right.  
At the bottom of the interface, 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 circled '7', indicating the step described in the text. A small disclaimer below the buttons reads: '\*Solo dopo aver premuto il tasto "Conferma e invia a terna" i dati / documenti / comunicazioni saranno inoltrate a Terna.'  
The footer contains the Terna logo and navigation links under '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.

