

Portale Gestione eRequest

Istruzioni per l'uso del Portale Gestione eRequest per i clienti

Indice

Riepilogo	1
Accesso al Portale Gestione eRequest.....	3
Creare una eRequest	5
Allegare screenshot e documenti di supporto	7
Selezionare la criticità corretta.....	9
Si prega di notare	11

Riepilogo

Per ridurre i tempi di risposta dei ticket e migliorare l'efficienza del processo di risoluzione, stiamo passando al Portale di Gestione eRequest online di WiseTech Global.

Questo portale consente ai clienti di inoltrare e gestire tutte le richieste di assistenza relative alle operazioni amministrative, di fatturazione o di prodotto. Inoltre, offre la possibilità di presentare la propria richiesta direttamente al reparto appropriato. Una volta inoltrata la tua eRequest, potrai monitorare le attività di risoluzione collegate attraverso il Portale di Gestione delle eRequest.

Durante un periodo di transizione temporanea fino alla fine di dicembre, il team dell'Helpdesk SISA continuerà a gestire le vostre richieste per telefono o via e-mail. A partire da gennaio 2023, le richieste di assistenza via telefono e via e-mail a support@sisach non verranno più elaborate.

Si consiglia di richiedere l'accesso al portale di gestione delle richieste elettroniche prima di questa data per evitare ritardi nella registrazione degli incidenti.

Accesso al mio account Porta:

<https://myaccount-portal.cargowise.com/myaccount/Login/LoginLite.aspx>

Accedere al portale di gestione delle richieste elettroniche:

<https://myaccount-portal.cargowise.com/Portals/INC/Desktop#/index>

Si consiglia di effettuare il login tramite MyAccount, poiché il login diretto a eRequest richiede il codice aziendale (codice organizzazione).

Se non si conoscono le credenziali del proprio MyAccount, inviare un'e-mail a support@sisach.ch. L'helpdesk del SISA sarà lieto di assistervi.

Accesso al Portale Gestione eRequest

Per accedere al portale tramite Il Mio Account, utilizza il seguente URL:
<https://myaccount-portal.cargo.wise.com/myaccount/Login/LoginLite.aspx>

eRequest Management Portal

cargowise

Organization Code

Email Address

Password

Log In

Log in to My Account

WISGLOSVD

Email address

Password

Sign in

Remember me [Forgot your password?](#)

Se non conosci le tue credenziali di accesso a Il Mio Account, invia un'email all'indirizzo support@sisa.ch, che ti fornirà i dettagli necessari, tra cui il codice aziendale, il nome utente e la password.

Dopodiché, seleziona l'icoma Portale Gestione eRequest.

Home

- > CargoWise
- > BorderWise
- > CargoSphere
- > Transtream
- > Sapphire/Odyssey
- Esami Interni WTG
- Portale Gestione eRequest

Il Mio Account

CargoWise | BorderWise | CargoSphere | SmartFreight | Transtream | TransLogix

Il materiale di apprendimento in lingua inglese è stato spostato

Non riesci a trovare i contenuti che stai cercando? Tutto il materiale di apprendimento in lingua inglese (tra cui CargoWise Learning e le certificazioni) è stato trasferito da Il Mio Account a WiseTech Academy.

I contenuti nelle altre lingue sono ancora disponibili su Il Mio Account ma verranno trasferiti presto all'interno di WiseTech Academy.

È la prima volta che utilizzi WiseTech Academy? La nostra nuova piattaforma di apprendimento è caratterizzata da una vasta gamma di corsi sui prodotti e sulla logistica (solo in lingua inglese) che ti aiuteranno a migliorare le tue conoscenze del settore.

[Vai al sito!](#)

Cerca:

WiseTech Academy* | My Learning*

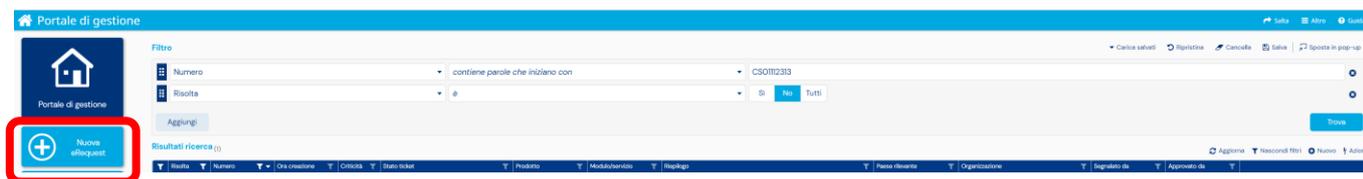
CargoWise Learning | CargoWise Comunità | CargoWise Certificazione Programmi | CargoWise Note di aggiornamento | CargoWise Guide tecniche | CargoWise Paese/Regione Guide | Problemi di sistema e Avvisi di manutenzione

Download | **eRequest Gestione Portale** | Report

Nota: ti consigliamo di salvare il seguente indirizzo tra i preferiti, così da velocizzarne l'accesso in futuro: <https://myaccount-portal.cargowise.com/Portals/inc/Desktop#/login>. Puoi salvare anche le credenziali di accesso de Il Mio Account per poter entrare direttamente nel Portale Gestione eRequest.

Creare una eRequest

Per inoltrare una richiesta di assistenza, clicca sul pulsante Nuova eRequest.



Così facendo, si aprirà la pagina in cui potrai inserire i dettagli della tua richiesta.

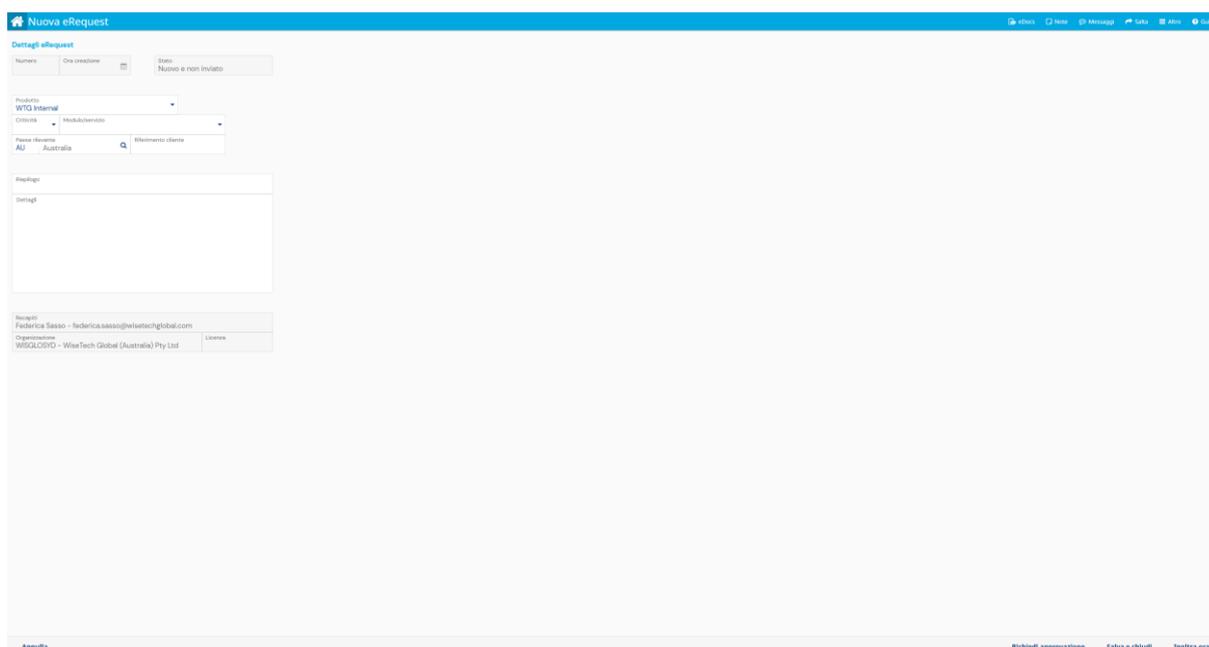
Ti verrà chiesto di compilare alcune informazioni necessarie.

Dal menu a discesa, seleziona:

- **Prodotto** = SIS per SISA
- **Criticità** (fai riferimento all'elenco delle criticità nella sezione: Selezionare la criticità corretta, in modo da selezionare quella adatta)
- **Modulo/Servizio** = SUP per Support

Descrizione: inserisci l'oggetto della tua richiesta di assistenza

Dettagli: fornisci più informazioni possibili relative al tuo problema affinché la tua richiesta sia chiara per il team prodotto.



Se hai screenshot o altra documentazione di supporto da poter aggiungere, li puoi allegare alla scheda eDocs.

Infine, puoi inoltrare la tua richiesta cliccando il pulsante **Inoltra ora**.

Nota: se clicchi su "Salva e chiudi", il ticket NON verrà inviato al team prodotto. Sarà, infatti, inoltrato solamente dopo aver cliccato su **Inoltra ora**.

Non appena la richiesta elettronica sarà stata ricevuta dal SISA, riceverete un'e-mail di conferma.



16-Mar-21

Samantha Drake
WiseTechGlobal (Pty) Ltd

Samantha Drake,

[Incident number CS00933130](#)

Thank you for contacting WiseTech Global. Your eRequest has been received. Your eRequest number is: **CS00933130**.

To ensure you've provided all the relevant information to assist us in responding to your request quickly, please clearly outline the issue through screenshots, detailed descriptions and attach any corresponding documents that may help expedite your eRequest.

eRequest Summary: Acknowledgement email

Acknowledgement email will be sent once your incident has been submitted

You can track the current status of your eRequest and add further information through the eRequest Management Portal at any time.

We will make every effort to get back to you as quickly as possible.

[Reply via eConversation](#)

Regards

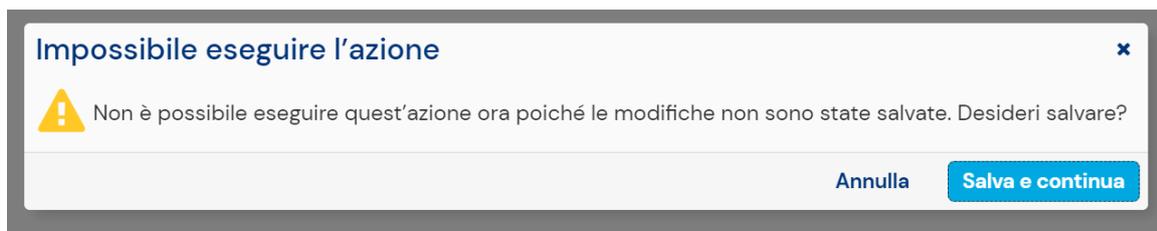
Customer Service
WiseTech Global (Australia) Pty Ltd
support@wisetechglobal.com

Nota: per qualsiasi comunicazione riguardante il tuo ticket, ti preghiamo di rispondere direttamente all'email di conferma che hai ricevuto. In caso di domande su un diverso problema, devi inoltrare un NUOVO TICKET.

Allegare screenshot e documenti di supporto

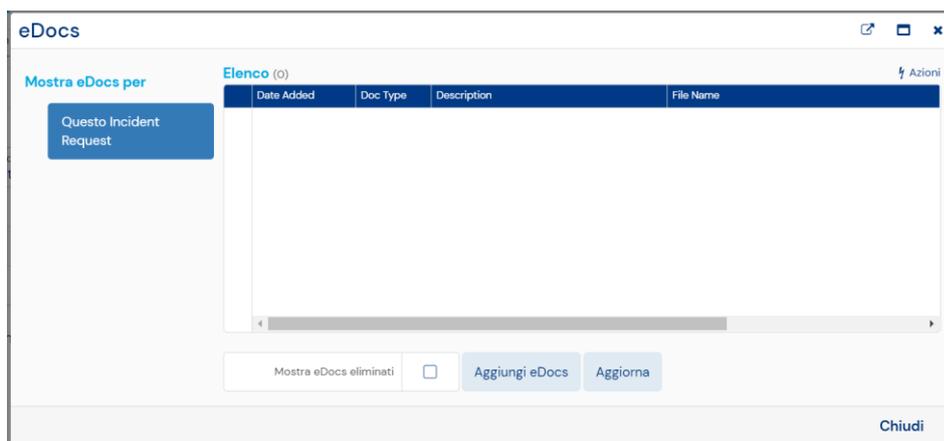
Vai alla scheda eDocs.

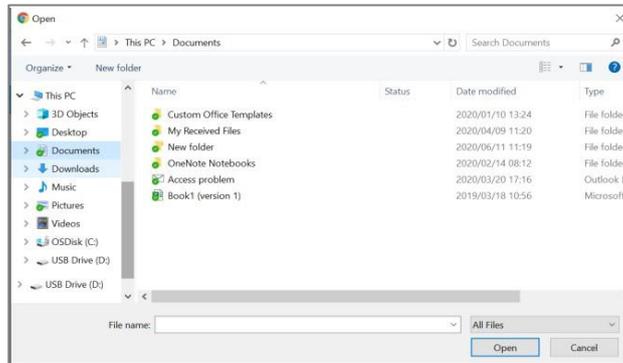
Se non hai ancora inoltrato la tua richiesta, riceverai il seguente messaggio:



Clicca su "Salva e chiudi" così da aprire la finestra eDocs.

Clicca su "Aggiungi eDoc" e cerca tra i file che ti interessa tra i tuoi documenti.





Seleziona il file e il tipo di documento "COR" dal menu a discesa, poi clicca su Salva.

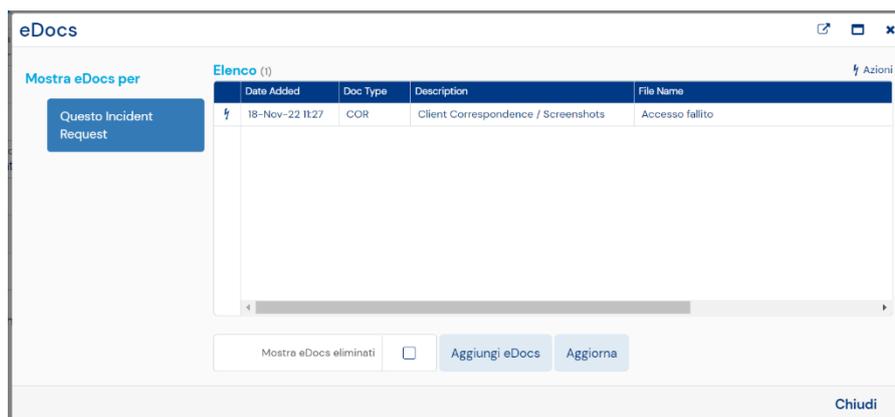
Add eDoc ✕

Nome file
 Sforgia...

Tipo di documento

Annulla Salva

Ora potrai vedere il tuo documento in allegato. Clicca su Chiudi per tornare alla schermata del ticket.



Una volta allegati tutti i documenti rilevanti, clicca su "Inoltre ora" in basso a destra.

Selezionare la criticità corretta

- **CR1: L'intero sistema o applicazione** non è accessibile a nessuno all'interno dell'organizzazione.

Produkt SISA	Modul/Service
Kritikalität CR1	Modul/Service Support
Relevantes Land CH Switz	<input type="text"/>
	SUP Support

- **CR2: nessun utente è in grado di accedere a un'intera voce del menu/funzione**
Ad esempio, non si è in grado di accedere a Importazioni, NCTS, Esportazioni, ecc.

Produkt SISA	Modul/Service
Kritikalität CR2	Modul/Service Support
Relevantes Land CH Switz	<input type="text"/>
	SUP Support

- **CR3: una singola funzione** non è disponibile, non funziona oppure ha modificato comportamento e non esiste una soluzione alternativa o manuale
Ad esempio, non si riesce a generare un manifesto, stampare/inviare email, ricevere una risposta EDI, ecc.

Produkt SISA	Modul/Service
Kritikalität CR3	Modul/Service Support
Relevantes Land CH Switz	<input type="text"/>
	SUP Support

- **CR4:** uguale alla CR3 ma con a disposizione una soluzione alternativa o manuale

Produkt SISA	Modul/Service
Kritikalität CR4	Modul/Service Support
Relevantes Land CH Switz	<input type="text"/>
	SUP Support

- **CR5:** assistenza necessaria per l'inserimento di un dato
Ad esempio, come aggiungere una nave

Produkt SISA	Modul/Service
Kritikalität CR5	Modul/Service Support
Relevantes Land CH Switz	<input type="text"/>
	SUP Support

- **CR9:** richiesta di servizio
Ad esempio, la modifica della licenza

Produkt SISA	Modul/Service
Kritikalität CR9	Modul/Service Support
Relevantes Land CH Switz	<input type="text"/>
	SUP Support

Attenzione: non utilizzare CR6 (Richiesta di funzionalità) o CR7 (Stima dei costi) perché questi processi non sono attivi!

Si prega di notare

WiseTech Global esegue un aggiornamento giornaliero della durata di circa 3 minuti, pertanto il [portale eRequest](#) non è disponibile durante questo periodo. Gli aggiornamenti avvengono solitamente tra le 17:00 e le 19:00.