



Prot. Nr.

Bozen/ Bolzano,08.06.2022

Bearbeitet von / redatto da:

Luca Storti

Tel. 0471-413154

luca.storti@provinz.bz.it

An alle Begünstigten  
Übermittlung mittels PEC

A tutti i beneficiari  
Trasmissione via PEC

**Rundschreiben Nr. 2022-02: Neues  
Kommunikationssystem Help Center  
Cohemon**

**Circolare n. 2022-002: Nuovo sistema di  
comunicazione Help Center Cohemon**

Sehr geehrter Begünstigter,

Gentile Beneficiario,

im Rahmen des allgemeinen Prozesses der Digitalisierung und Rationalisierung der Dienste der öffentlichen Verwaltung und

nell'ambito del generale processo di digitalizzazione e razionalizzazione dei servizi della PA e

um den Begünstigten der Europäischen Struktur- und Investitionsfonds eine wirksamere und gezieltere Unterstützung zukommen zu lassen,

al fine di fornire ai beneficiari dei fondi SIE un supporto più efficace e finalizzato,

möchten wir Sie darüber informieren, dass die Abteilung Europa der Autonomen Provinz Bozen ein neues digitales Kommunikationssystem zwischen den Begünstigten der Europäischen Struktur- und Investitionsfonds und den einzelnen zuständigen Ämtern eingerichtet hat.

Le comunichiamo che la Ripartizione Europa della Provincia autonoma di Bolzano ha predisposto un nuovo sistema di comunicazione digitale tra i beneficiari dei fondi SIE e i singoli uffici competenti.

Dieses System mit der Bezeichnung **Help Center Cohemon**:

Tale sistema, denominato **Help Center Cohemon**:

- betrifft alle Ämter der Abteilung Europa, die Europäische Struktur- und Investitionsfondsmittel auszahlen und verwalten;
- reorganisiert die Verwaltung aller ein- und ausgehenden Mitteilungen mit den Begünstigten, mit Ausnahme der institutionellen Mitteilungen, der Mitteilungen mittels zertifizierter E-Mail-Adresse (PEC), der Mitteilungen des

- coinvolge tutti gli uffici della Ripartizione Europa che erogano e gestiscono Fondi SIE;
- riorganizza la gestione di tutte le comunicazioni in ingresso e in uscita con i beneficiari, fatta eccezione per le comunicazioni istituzionali, per quelle che avvengono tramite il canale della posta elettronica certificata, per le comunicazioni



Sekretariats und der Mitteilungen, die die Direktionen betreffen;

- betrifft daher nur Anfragen bezüglich Informationen, Auskünfte, Hilfestellungen sowie Meldungen von technischen und informationstechnischen Ausfällen;
- ersetzt vollständig die persönliche E-Mail der Beamten der beteiligten Ämter;
- ersetzt gänzlich den direkten Austausch mittels E-Mail oder Telefon zwischen den Begünstigten und den Beamten der beteiligten Ämter;
- wird ab dem 08.06.2022 eingeführt und nach einer Test- und Anpassungsphase schließlich am 25.06.2022 als einziges Kommunikationssystem in Kraft treten.

di segreteria e per quelle che riguardano le Direzioni;

- riguarda, pertanto, esclusivamente le richieste relative a informazioni, chiarimenti, supporto, segnalazioni di disservizi tecnici e informatici;
- sostituisce integralmente la mail personale dei funzionari degli Uffici coinvolti;
- sostituisce integralmente gli scambi via mail e i contatti telefonici diretti tra i beneficiari e i funzionari degli Uffici coinvolti;
- sarà attivo a partire dal 08/06/2022 e, dopo un periodo di sperimentazione e adattamento, entrerà definitivamente in vigore come unico sistema di comunicazione il giorno 25/06/2022.

### **Struktur des Help Center CoheMon für den Europäischen Sozialfonds der Autonomen Provinz Bozen**

Das Help Center CoheMon des Europäischen Sozialfonds der Autonomen Provinz Bozen umfasst zwei Online-Portale:

Das interne **Service Management System** des ESF-Amtes

Das **Service Desk ESF**, welches den Begünstigten zur Verfügung steht, um Anfragen an die Ämter der Abteilung Europa zu richten.

Das interne Service Management System des ESF-Amtes ist ein IT-Instrument, das eine organisierte und standardisierte Verwaltung der Kommunikationsprozesse mit den Begünstigten ermöglicht.

Das **Service Desk ESF für die Begünstigten** von ESF-Projekten (ein Leitfaden zur Nutzung ist beigefügt) ist unter folgender Adresse zu finden:

<https://cohemon.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/7>

Das **Service Desk ESF** ist ein Online-Portal, über das die Anträge der Begünstigten mit Hilfe eines speziellen Formulars zeitnah und strukturiert an das ESF-Amt weitergeleitet werden.

Die Kombination aus dem internen Portal des ESF-Amtes und dem externen Service Desk für

### **1. Struttura del servizio di Help Center CoheMon per il Fondo sociale Europeo della Provincia autonoma di Bolzano**

Il servizio Help Center CoheMon del Fondo sociale europeo della Provincia autonoma di Bolzano è strutturato su due portali on line:

- a. Il **Service Management System interno** dell'Ufficio FSE
- b. Il **Service Desk FSE** messo a disposizione dei beneficiari per l'invio di richieste agli Uffici della Ripartizione Europa.

Il Service Management System interno dell'Ufficio FSE è uno strumento informatico che consente una gestione organizzata e standardizzata dei processi di comunicazione con i beneficiari.

Il **Service Desk FSE per i beneficiari** dei progetti FSE (in allegato la guida per il suo utilizzo) è disponibile al seguente indirizzo:

<https://cohemon.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/7>

Il **Service Desk FSE** è un portale on line che consente, tramite un apposito form, di veicolare in modo puntuale e strutturato all'Ufficio FSE le richieste dei beneficiari.

La combinazione tra il portale interno dell'Ufficio FSE e il Service desk esterno per i



die Begünstigten ermöglicht den Beamten des Amtes eine strukturierte und koordinierte Bearbeitung der Anfragen, um eine effizientere und transparentere Dienstleistung zu gewährleisten.

In Anbetracht der Leistungsmerkmale des Help Center CoheMon ESF wird den Begünstigten empfohlen, beim Ausfüllen von Anfragen über das Service-Desk-Portal die folgenden Hinweise zu befolgen:

- Der Betreff der Anfrage muss in knapper Weise formuliert sein aber auch den Inhalt des Antrags deutlich wiedergeben.
- Die Beschreibung der Anfrage muss präzise und vollständig sein, damit die Beamten des ESF-Amtes eine zeitnahe und schlüssige Antwort vorbereiten können.
- Wenn sich eine Anfrage auf ein bestimmtes Projekt bezieht, muss der Projektkodex (FSEnnnnn, ohne Leerzeichen und ohne diakritische Zeichen oder Satzzeichen) im Betreff und/oder in dem für den Projektkodex vorgesehenen Feld im Formular angegeben werden.
- In der Beschreibung der Anfrage sollte der Name des für das Projekt zuständigen ESF-Beamten angegeben werden, sofern er bekannt und relevant ist.
- Sobald eine Anfrage in den Status "Done" wechselt (siehe Kapitel 4 des *Leitfadens zur Verwendung des Service Desk „CoheMon ESF“*), ist es wichtig, auf diese Anfrage nicht mehr zu antworten bzw. keine weiteren Mitteilungen bezüglich dieser abgearbeiteten Anfrage zu senden. Eine behandelte Anfrage kann von den Beamten des FSE-Amtes nicht mehr bearbeitet und eingesehen werden. Wenn Sie weitere Informationen zu einer abgearbeiteten Anfrage benötigen, müssen Sie einen neuen Antrag stellen.

## **Übergangszeitraum und endgültige Umstellung auf das *Help Center CoheMon***

Während des Übergangszeitraums (08.06.2022 - 24.06.2022) werden die Ämter der Abteilung Europa vorübergehend

beneficiari, consente ai funzionari dell'Ufficio di elaborare le richieste di servizio in modo strutturato e coordinato, al fine di garantire un servizio più efficace e trasparente.

Date le caratteristiche del Help Center CoheMon FSE, si invitano i beneficiari alle seguenti accortezze nella compilazione delle richieste tramite il portale Service Desk:

- L'oggetto della richiesta deve essere sintetico e al tempo stesso richiamare in modo chiaro il contenuto della richiesta stessa.
- La descrizione della richiesta deve essere precisa e completa, in modo da consentire ai funzionari dell'Ufficio FSE l'elaborazione di una risposta puntuale e coerente.
- Qualora una richiesta riguardi uno specifico progetto, è necessario indicare il codice del progetto stesso (FSEnnnnn, senza spazi e senza segni diacritici o d'interpunzione) nell'oggetto e/o nell'apposito campo previsto nel form per la compilazione della richiesta.
- Nella descrizione della richiesta è opportuno indicare il nome del funzionario FSE responsabile per il progetto, se noto e pertinente.
- Quando una richiesta passa allo stato "Done" (vedi capitolo 4 della *Guida all'utilizzo del Service Desk CoheMon FSE*) è necessario non rispondere più a tale richiesta e non proseguire più la conversazione al suo interno, perché essa non è più elaborabile e non verrà più visualizzata dai funzionari dell'Ufficio FSE. Nel caso si necessiti di ulteriori informazioni, è necessario inviare una nuova richiesta.

## **2. Periodo di transizione e passaggio definitivo a *Help Center CoheMon***

Nel periodo di transizione (08/06/2022 – 24/06/2022) gli Uffici della Ripartizione Europa accetteranno provvisoriamente contatti via



Kontaktaufnahmen mittels E-Mail sowie direkte telefonische Kontaktaufnahmen annehmen und die Begünstigten bei der Nutzung des neuen Systems unterstützen.

Nach dem Ende des Übergangszeitraums werden die Ämter nur noch Anfragen bearbeiten, die über das *Help Desk CoheMon ESF* gestellt werden.

Daher werden die Beamten der Ämter ab dem 25.06.2022 im Falle einer Anfrage mittels E-Mail oder mittels eines direkten Telefonkontakts eine solche Anfrage nicht bearbeiten, sondern die Begünstigten auffordern, eine Anfrage über das *Help Center CoheMon* zu stellen.

mail e contatti telefonici diretti, guidando mano i beneficiari all'uso del nuovo sistema.

Al termine del periodo di transizione gli Uffici elaboreranno esclusivamente richieste veicolate tramite il servizio *Help Desk CoheMon FSE*.

Pertanto, a partire dal 25/06/2022, i funzionari degli Uffici, in caso di richiesta pervenuta via mail o tramite contatto telefonico diretto, non daranno riscontro a tale richiesta, bensì inviteranno i beneficiari ad aprire una richiesta di assistenza tramite l'*Help Desk CoheMon FSE*.

Mit freundlichen Grüßen,

Cordiali saluti,

Die Verantwortliche der Verwaltungsbehörde / La responsabile dell'Autorità di Gestione  
Die Amtsdirektorin / La Direttrice d'Ufficio  
Claudia Weiler  
(mit digitaler Unterschrift unterzeichnet / sottoscritto con firma digitale)

**Anlagen / Allegati:**

*Leitfaden zur Verwendung des Service Desk "CoheMon ESF"*

*Guida all'utilizzo del Service Desk "CoheMon FSE"*