



PIATTAFORMA MONITOR

MANUALE OPERATIVO SISTEMA DI TICKETING

GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA

UDG__ - Ufficio_____

versione aprile 2021

Indice generale

Premessa.....	3
Modalità operative per l'Utente del sistema di ticketing	3
Inserimento di una nuova richiesta.....	3
Flusso delle richieste	4
Ricerca delle richieste inviate.....	5
Visualizzazione di un ticket	6
Modalità operative per i Team di Riferimento	7
Scalare la richiesta.....	7
Prendere in carico la richiesta.....	7
Gestione della richiesta.....	7


Premessa

Nella piattaforma Monitor, è stato implementato un sistema di supporto finalizzato alla gestione delle richieste di informazioni o di assistenza da parte degli utenti al fine di ottenere indicazioni operative o la risoluzione di problematiche derivanti da eventuali malfunzionamenti o anomalie riscontrate durante l'utilizzo.

Il sistema prevede l'inserimento delle richieste relative a specifiche “**Aree di Riferimento**”, opportunamente classificate in funzione degli uffici o delle aree/moduli della piattaforma, **gestite da appositi team di assistenza** dedicati alle attività di supporto e di risposta alle richieste di informazioni o eventuali segnalazioni di anomalie.

Ad ogni segnalazione viene attribuito un **identificatore univoco** (numero ticket) e che permette di mantenere in un unico **repository tutte le comunicazioni scambiate** relative a quel codice ticket e di mantenere la “storia” delle attività svolte nella gestione del processo di supporto e di risoluzione della richiesta.

Modalità operative per l'Utente del sistema di ticketing

Dal menu principale, cliccando sul simbolo  (ticket) posto a lato del nome utente, si accede alle funzionalità di **inserimento di una nuova richiesta**, mentre, cliccando direttamente sul nome utente e selezionando la voce “**I miei ticket**” dal menu a tendina si accede **all'elenco dei ticket inseriti**.


Dopo aver selezionato una delle opzioni di precedenti verrà visualizzato nel menu principale il modulo **Richieste**.

Dal modulo **Richieste** è possibile accedere per l' **inserimento di ulteriori nuove richieste** o per la **visualizzazione e la ricerca** dei ticket inviati, la ricerca può essere filtrata attraverso i vari parametri previsti.

La **presa in carico del ticket** viene effettuata da parte del **Team dell'Area di Riferimento**, selezionata durante l'inserimento della richiesta, corrisponde al modulo o ufficio preposto a quell'area di Monitor.

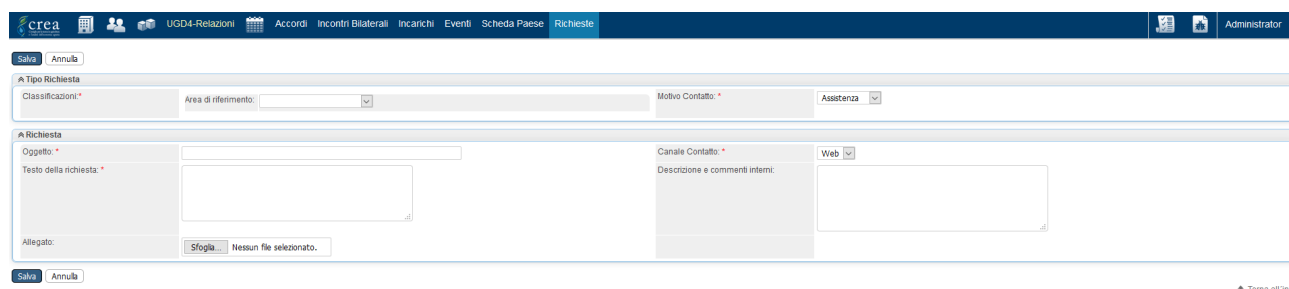
Ogni richiesta (ticket) può assumere **diversi stati** a seconda del momento di lavorazione e sulla base delle attività svolte durante la gestione.

Inserimento di una nuova richiesta

Per l'apertura di una nuova richiesta occorre cliccare sul simbolo  (ticket) presente nel menu principale.

Nella schermata di inserimento vengono proposti i pannelli ed i relativi campi da compilare (i campi contrassegnati dal simbolo * sono obbligatori) necessari per il corretto inserimento della richiesta e per l'assegnazione automatica del numero di ticket.

figura



Dettaglio campi Inserimento “Richiesta”	
Classificazioni*	Cliccando in corrispondenza della voce “Aree di riferimento” selezionare una delle voci proposte nell'elenco: <i>Note: La selezione di una area di riferimento identifica il Team di assistenza competente per area/modulo e che prenderà in carico la richiesta.</i>
Motivo Contatto*	Selezionare dal menu a tendina una voce dall'elenco proposto
Oggetto*	Viene riproposto in automatico la voce area di riferimento ma è possibile inserire un testo libero anche al fine di una eventuale ricerca del ticket in base all'oggetto.
Testo della richiesta*	Inserimento a testo libero delle informazioni utili per identificazione e successiva disamina della segnalazione. <i>Note: digitare il contenuto della richiesta cercando di essere il più chiari e precisi possibile al fine di evitare annullamento della richiesta in quanto non comprensibile e di reinserire un nuovo ticket.</i>
Allegato	E' possibile inserire dei documenti cliccando sul tasto “Sfogliala” per cercare e selezionare un file da allegare.
Canale Contatto*	Selezionare dal menu a tendina una voce dell'elenco proposto.
Descrizione e commenti interni	Inserimento facoltativo di testo libero per eventuali ulteriori informazioni.

Completate le informazioni richieste cliccare sul pulsante “**Salva**”, il sistema provvede ad assegnare il automatico un **numero di ticket**, **inviare una email di comunicazione di apertura ticket al Team dell'Area di Riferimento** e **qualificare lo stato** del ticket in **Scalato**.

Stati possibili che può assumere un ticket	
Scalato	Indica che il sistema ha inoltrato al team di competenza un avviso via mail di inserimento nuovo ticket. <i>Note: Lo stato scalato viene attivato anche quando un team provvede ad inoltrare la richiesta ad un altro team o utente per la risoluzione del caso.</i>
In lavorazione	il ticket è stato preso in carico ed in fase di risoluzione.
Chiuso	il ticket è ha avuto una soluzione (con invio di una mail di avviso dell'esito).

A seguito dell'invio viene visualizzata la testata di dettaglio della richiesta con il numero di ticket assegnato ed i corrispondenti pannelli di gestione previsti dell'iter di lavorazione.

Flusso delle richieste

Il Team di riferimento a seguito ricezione della mail di apertura della richiesta provvederà a prendere in carico la risoluzione o a scaricarla (inoltrare) ad un altro team per eventuale diversa competenza. L'attività verrà registrata e riporta nel sub panel **Workflow Richieste** del ticket.

Workflow Richieste CC						
Data Creazione	Data fine	Ore Lavorate	Stato	Utente	Team	
15/04/2021 01:31pm			Ricevuto		[costa alban]	
15/04/2021 04:26pm	15/04/2021 01:31pm	0.00	In Lavorazione	Administrator		
15/04/2021 04:24pm	15/04/2021 04:24pm	0.00	Aperto	daniilo ceccarelli	[ceccarelli daniilo]	
15/04/2021 04:24pm	15/04/2021 04:26pm	0.00	Scalato		Team Gestione progetti di Ricerca	

Con la presa in carico (assegnazione) lo stato della richiesta passa a **in lavorazione** ed il ticket non sarà più modificabile.

La risoluzione della richiesta, da parte del Team di Riferimento, verrà evidenziata nel pannello **“Informazioni Risposta”** (presente nel pannello principale del ticket) e lo stato del ticket diventerà **“Chiuso”**.

Nel sub panel **“Mail di risposta”** verrà riportata la comunicazione inoltrata via mail. Nel pannello vengono riepilogate tutte le mail intercorse ed è possibile visualizzarne il contenuto cliccando sulla corrispondente descrizione presente nell'elenco.

A Mail di risposta

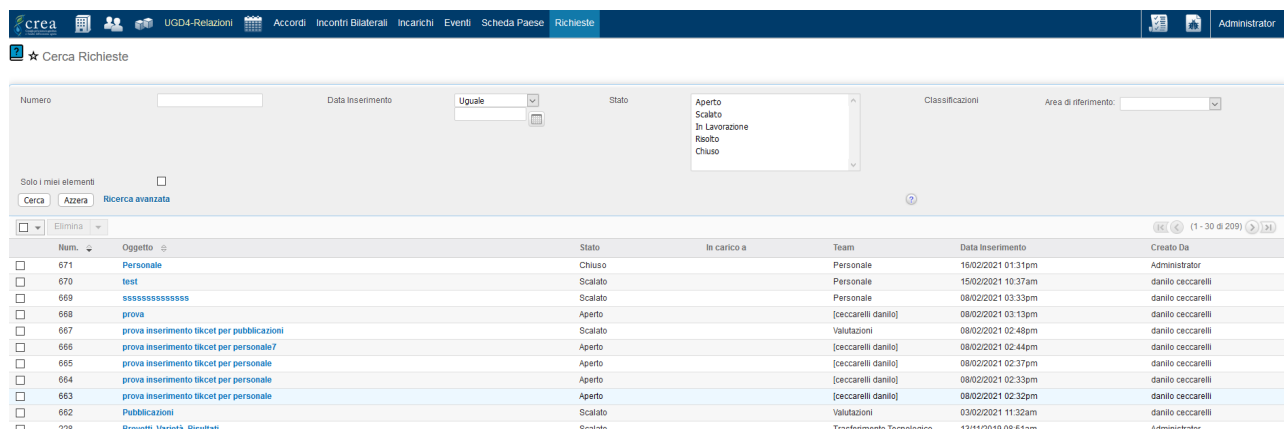
Oggetto	Status			Utente Assegnato
RE: Ticket n. 672 del 12/04/2021	Inviato	15/04/2021 01:36pm	15/04/2021 01:36pm	Administrator
Ticket n. 672 del 12/04/2021	Inviato	12/04/2021 03:35pm	12/04/2021 03:35pm	Administrator

Ricerca delle richieste inviate

Per accedere ai ticket memorizzati e per visualizzare il dettaglio degli eventi cliccare sul nome utente e selezionare la voce **“I miei ticket”**, il sistema provvede a visualizzare tutti i ticket inseriti e ad attivare nel menu principale il modulo **Richieste**.

E' possibile effettuare ricerca base o avanzate cliccando sulla funzione **“ricerca avanzata”** che permette estrazioni di liste ulteriormente filtrate e mirate attraverso la selezione dei diversi parametri proposti.

Le modalità di ricerca più utilizzate possono essere memorizzate come vista personalizzata e richiamate selezionando il nome dall'elenco proposto **“in salva ricerche”**.



Numero: [] Data Inserimento: Uguale Stato: Aperto, Scalato, In Lavorazione, Risolto, Chiuso. Classificazioni: [] Area di riferimento: []

Solo i miei elementi: []

Cerca Azzerà Ricerca avanzata

Num.	Oggetto	Stato	In carico a	Team	Data inserimento	Creato Da
671	Personale	Chiuso		Personale	15/02/2021 01:31pm	Administrator
670	test	Scalato		Personale	15/02/2021 10:37am	danilo ceccarelli
669	ssssssssssssss	Scalato		Personale	09/02/2021 03:33pm	danilo ceccarelli
668	prova	Aperto		[ceccarelli danilo]	09/02/2021 03:13pm	danilo ceccarelli
667	prova inserimento ticket per pubblicazioni	Scalato		Valutazioni	09/02/2021 02:48pm	danilo ceccarelli
666	prova inserimento ticket per personale7	Aperto		[ceccarelli danilo]	09/02/2021 02:44pm	danilo ceccarelli
665	prova inserimento ticket per personale	Aperto		[ceccarelli danilo]	09/02/2021 02:37pm	danilo ceccarelli
664	prova inserimento ticket per personale	Aperto		[ceccarelli danilo]	09/02/2021 02:33pm	danilo ceccarelli
663	prova inserimento ticket per personale	Aperto		[ceccarelli danilo]	09/02/2021 02:32pm	danilo ceccarelli
662	Pubblicazioni	Scalato		Valutazioni	03/02/2021 11:32am	danilo ceccarelli
77	27%	Rivolte, Varietà, Risultati	Scalato	Trattamento Tecnico	13/11/2019 09:51am	Administrator

Dettaglio visualizza richieste	
Num.	Numero del ticket assegnato dal sistema.
Oggetto	Descrizione inserita in fase di creazione
Stato	Fase in cui si trova il ticket
In carico a	Utente del team assistenza che ha preso in carico la gestione
Team	Team dell'area di riferimento
Data Inserimento	Data ultimo inserimento riferita allo stato
Creato da	Nome utente che inoltrato la richiesta

Dall'elenco dei ticket proposti o estratti attraverso i vari filtri di ricerca, cliccando sul ticket scelto verranno visualizzati tutti i dati compilati e selezionati al momento della creazione, ed i sub panel riepilogativi dello stato corrente del ticket e le attività che si sono succedute fino al suo stato attuale.

Visualizzazione di un ticket

Il ticket selezionato visualizza la schermata riportante i dati relativi suddivisi in un pannello principale con i dettagli di inserimento del ticket, le informazioni relative alla Richiesta e i pannelli di gestione delle Informazioni di Risposta.

Di seguito al pannello principale vengono visualizzati in sub panel relativi ai flussi delle attività svolte, allegati e l'archivio delle comunicazioni mail intercorse.

Dettaglio ticket

★ N° Ticket : 667 - Pubblicazioni - [Aperto]

Modifica

A Tipo Richiesta

Ticket: **Pubblicazioni**

Motivo Contatto: **Assistenza** Totale ore lavorate:

A Richiesta

Oggetto: **Pubblicazioni** Priorità:

Testo della richiesta: **prova inserimento ticket per pubblicazioni prova 2**

Descrizione e commenti interni:

A Gestione

In carico a: Team: **[ceccarelli danilo]**

Data Inserimento: **08/02/2021 02:48pm da danilo ceccarelli** Data Modifica: **14/04/2021 02:16pm da fabrizio ferrari**

A Informazioni Risposta

Risposta via mail: Data richiesta soluzione: **08/02/2021 02:48pm**

Risposta al Cliente:

Sub panel

Workflow Richieste

A Workflow Richieste CC

Data Creazione	Data fine	Ore Lavorate	Stato	Utente	Team
16/04/2021 01:31pm			Risolto		[costa alvano]
15/04/2021 04:26pm	16/04/2021 01:31pm	0,00	In Lavorazione	Administrator	
15/04/2021 04:24pm	15/04/2021 04:24pm	0,00	Aperto	danilo ceccarelli	[ceccarelli danilo]
15/04/2021 04:24pm	15/04/2021 04:26pm	0,00	Scalato		Team Gestione progetti di Ricerca

Mail di risposta

A Mail di risposta

Oggetto	Status	Utente Assegnato
RE: Ticket n. 672 del 12/04/2021	Inviato	Administrator
Ticket n. 672 del 12/04/2021	Inviato	Administrator

Modalità operative per i Team di Riferimento

Con l'inserimento del ticket da parte di un utente il sistema provvede in automatico ad inoltrare una mail di segnalazione di apertura ticket al Team dell'area di Riferimento, in questa fase il ticket avrà lo stato di **“Aperto”**.

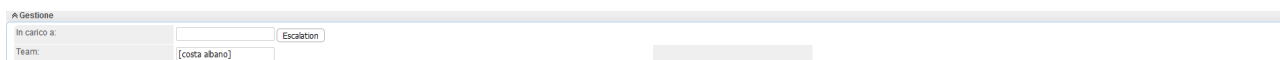
Il Team di Riferimento può:

- Scalare ad altro Team la richiesta se ritenuta di competenza di un altro Team di Riferimento.
- Prendere in carico la risoluzione.

Stati possibili che può assumere un ticket	
Aperto	Indica che è stata inserita una nuova richiesta e il team di competenza ha ricevuto un avviso via mail di nuovo ticket.
Scalato	Indica che il ticket è stato inoltrato ad un altro team o utente per la risoluzione
In lavorazione	Il ticket è stato preso in carico ed in fase di risoluzione.
Risolto	Il ticket ha avuto una soluzione ma è in attesa di essere inoltrato all'Utente via mail
Chiuso	Il ticket ha avuto una soluzione (con invio di una mail di avviso dell'esito).

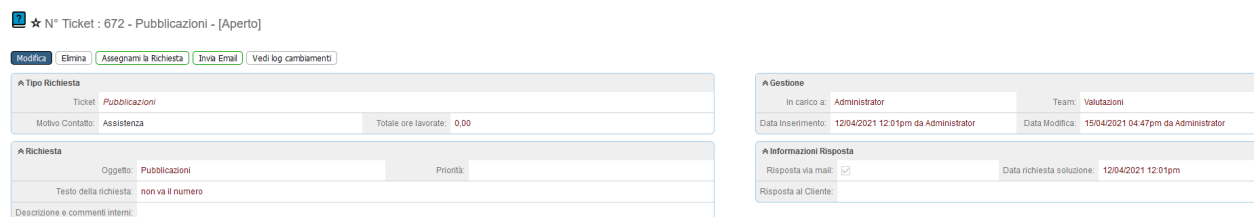
Scalare la richiesta

Entrare con il comando **“Modifica”** e dal sub panel **“Gestione”** cliccare sul bottone **“Escalation”** che aprirà il box di ricerca **“Team Escalation”** e selezionare, dall'elenco proposto o tramite ricerca, il Team di inoltro, con il comando **“Salva”** lo stato del ticket passa a **“Scalato”** ed in attesa della presa in carico da parte del Team assegnato.



Prendere in carico la richiesta

Dalla testata della ticket cliccare sul bottone **“Assegnami la richiesta”**, lo stato del ticket passa a **“In lavorazione”**



★ N° Ticket : 672 - Pubblicazioni - [Aperto]

Modifica | Elimina | Assegnami la Richiesta | Invia Email | Vedi log cambiamenti

A Tipo Richiesta
Ticket: Pubblicazioni
Motivo Contatto: Assistenza
Totale ore lavorate: 0,00

A Richiesta
Oggetto: Pubblicazioni
Testo della richiesta: non va il numero
Descrizione e commenti interni:

A Gestione
In carico a: Administrator
Team: Valutazioni
Data inserimento: 12/04/2021 12:01pm da Administrator
Data Modifica: 15/04/2021 04:47pm da Administrator

A Informazioni Risposta
Risposta via mail:
Risposta al Cliente:
Data richiesta soluzione: 12/04/2021 12:01pm

Gestione della richiesta

Entrare con il comando **“Modifica”** nella gestione del ticket e nel pannello **“Informazioni risposta”** immettere il testo della comunicazione da inoltrare nel box **“Risposta all'utente”**.

Il pannello presenta l'opzione (segno di spunta) corrispondente al campo "Risposta via mail", se viene inserito il check nella casella lo stato del ticket diventa "**Risolto**" e, una volta usciti con il comando "Salva", la risposta è in attesa di essere inviata via mail. L'invio della mail viene effettuato cliccando sul bottone Invia Email presente testata della ticket.

In alternativa scrivendo la soluzione e non spuntando la casella di check la risposta inserita aggiorna lo stato del ticket a "**Chiuso**" ed il testo verrà riportato nelle campo Risposta all'Utente del pannello Informazioni Risposte del ticket.



I ticket con lo stato di "**Risolto**" passano allo stato di "**Chiuso**" solo attraverso l'invio della mail gestita dalla funzione "*Invia Email*" presente testata della ticket.

