

Procedura Aperta, ai sensi del D. Lgs. n.50/2016, per l'affidamento del servizio evolutivo e di assistenza specialistica del Sistema Informativo Lavoro Basil della Regione Basilicata.

P.O. FSE Basilicata 2014-2020

Manuale Utente Personalizzazioni VTE CRM (Gestione Servizi e Assistenze)

ALLEGATO C3



Unione Europea
Fondo Sociale Europeo



REGIONE BASILICATA

**DIPARTIMENTO PRESIDENZA
DELLA GIUNTA REGIONALE**
**UFFICIO SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE E
STATISTICA**

Via V. Verrastro, n. 4
85100 Potenza
tel 0971/668335
fax 0971/668954
ufficio.sirs@regione.basilicata.it



REGIONE BASILICATA

UFFICIO S. I. R. S.

MANUALE UTENTE PERSONALIZZAZIONI VTE

| | |
|---------------------------|--------------------------------------|
| Fornitore: | Cooperativa EDP La Traccia |
| Prodotto: | VTE CRM |
| Tipo Intervento: | MEV |
| Titolo Intervento: | Manuale utente personalizzazioni VTE |
| C.I.G./C.U.P.: | |

CONTROLLO DEL DOCUMENTO

| | | | |
|-----------------------|-----------------|--------------------------|-----------------------------|
| APPROVAZIONI | | | |
| | Data | Autore | |
| Redatto da: | 04.06.2015 | Simone Bruno | |
| | | Angelo Raffaele Lobefaro | |
| VARIAZIONI | | | |
| Versione prec. | Data | Autore | Paragrafi modificati |
| 1 | 05.06.2015 | Simone Bruno | Tutti |
| 2 | 10.06.2015 | Simone Bruno | Tutti |
| 3 | 17.09.2015 | Simone Bruno | Tutti |
| DISTRIBUZIONE | | | |
| | Copia n° | Destinatario | Locazione |
| | | | |
| | | | |



Indice

| | |
|--|----|
| 1. Introduzione..... | 4 |
| 1.1 Riferimenti..... | 4 |
| 2. Variazioni nomenclatura..... | 5 |
| 2.1 Ticket..... | 5 |
| 2.2 Progetti..... | 5 |
| 3. Impostazioni..... | 6 |
| 3.1 Associazione Campi Personalizzati a Code..... | 6 |
| 4. Progetti..... | 8 |
| 4.1 Contratti..... | 8 |
| 4.2 Risorse..... | 9 |
| 4.3 Impiego risorse per contratto..... | 10 |
| 4.4 Operazioni..... | 10 |
| 4.5 Interventi Operazioni..... | 11 |
| 4.6 SLA..... | 11 |
| 4.7 Validazione..... | 12 |
| 5. Ticket..... | 13 |
| 5.1 Tematiche..... | 13 |
| 5.2 Stati..... | 14 |
| 5.3 Documenti da allegare in caso di MEV..... | 15 |
| 5.4 Feedback contatto..... | 16 |
| 5.5 Notifiche..... | 16 |
| 5.6 Canale richiesta..... | 17 |
| 5.7 Validazione..... | 17 |
| 5.8 Aggiornamento automatico schermata..... | 17 |
| 5.9 Visualizzazione del ticket..... | 17 |
| 5.10 Filtri..... | 18 |
| 5.11 Merge di ticket..... | 19 |
| 5.12 Visualizzazione HTML dei ticket..... | 20 |
| 5.13 Presa in carico da email..... | 20 |
| 6. SLA..... | 21 |
| 6.1 Configurazione..... | 21 |
| 6.2 Informazioni sul ticket..... | 21 |
| 6.3 Multi-sla..... | 21 |
| 7. Workflow..... | 22 |
| 7.1 Impostazioni SLA..... | 22 |
| 7.2 Assegnazione automatica ticket da portale..... | 23 |
| 7.3 Avviso scadenza SLA..... | 24 |



| | |
|---|----|
| 7.4 Notifica presa in carico..... | 25 |
| 7.5 Notifica scadenza progetto..... | 25 |
| 8. Processi pianificati..... | 27 |
| 8.1 Avvio automatico progetti..... | 27 |
| 8.2 Notifica ticket in stallo..... | 27 |
| 8.3 Creazione automatica ticket di resoconto..... | 27 |
| 9. Report..... | 28 |
| 9.1 SLA Ticket..... | 28 |
| 9.2 SLA Progetti..... | 28 |
| 9.3 Rendiconta Progetti..... | 29 |
| 9.4 Progetti rendicontati..... | 29 |
| 10. Autenticazione..... | 30 |
| 10.1 Accesso Portale Assistenza/VTE tramite SSO..... | 30 |
| 10.2 Accesso Portale Assistenza/VTE tramite login..... | 31 |
| 10.3 Web Service Pianta Organica..... | 31 |
| 10.4 Ruoli..... | 31 |
| 11. Integrazione con Alfresco..... | 33 |
| 11.1 Creazione documenti..... | 33 |
| 11.2 Documenti allegati a ticket..... | 34 |
| 11.3 Ricerca..... | 34 |
| 11.4 Documenti allegati come link nella mail di notifica..... | 35 |
| 12. Mail converter..... | 36 |
| 12.1 Mail Converter: ticket da email..... | 36 |
| 12.2 Tipo attività di default..... | 36 |
| 12.3 Ticket da nuovi contatti..... | 36 |
| 12.4 Risposte a ticket..... | 36 |
| 12.5 Progetto di default..... | 37 |
| 13. Home Page..... | 38 |
| 13.1 Box applicazioni mobile..... | 38 |
| 13.2 Box manuali..... | 38 |
| 14. Integrazione con Sistema Informativo Contabile..... | 39 |
| 14.1 Assistenza Tecnica Computer..... | 39 |
| 14.2 Beni informatici assegnati..... | 39 |



1. Introduzione

Obiettivo del seguente documento è quello di illustrare le modalità operative da parte dei diversi livelli di utenza sul nuovo Sistema per la Gestione dei Servizi di Assistenza VTECRM.

In particolare saranno esplicate le funzionalità aggiuntive implementate su VTECRM, le cui funzionalità base sono già illustrate nel manuale utente Manuale_VTE_5.pdf.

1.1 Riferimenti

ProgettoEsecutivo_Migrazione_VTE.pdf

Manuale_VTE_5.pdf



2. Variazioni nomenclatura

Di seguito si indicano alcune variazioni effettuate sulle etichette standard degli oggetti in VTE.

2.1 Ticket

| VTE | Etichetta personalizzata |
|--------------------|--------------------------|
| Categoria | Coda |
| Assistenza Clienti | Ticket Assistenza |
| Collegato a | Richiedente |

2.2 Progetti


| VTE | Etichetta personalizzata |
|----------------|--------------------------|
| Pianificazioni | Progetti |



3. Impostazioni

3.1 Associazione Campi Personalizzati a Code













All'interno della gestione campi personalizzati di VTE in **Impostazioni > Impostazioni Campi Personalizzati** è possibile gestire l'associazione dei campi personalizzati del modulo **Ticket Assistenza** alle relative Code.

 **Impostazioni > Impostazioni Campi Personalizzati**
Gestisci i campi personalizzati per la tua azienda

Campi Personalizzati in "Ticket Assistenza" Modulo

Seleziona Modulo: Ticket Assistenza

[Nuovo Campo Personalizzato](#)

| # | Etichetta Campo | Tipo Campo | Strumenti |
|----|-----------------------|------------------|---|
| 1 | Effettuare Richiamata | BOX di controllo |  |
| 2 | Livello di intervento | Pick List |  |
| 3 | Penale applicabile | Pick List |  |
| 4 | Tematiche Area WEB | Pick List |  |
| 5 | Tipo Apparato | Pick List |  |
| 6 | Tipo Intervento SIHR | Pick List |  |
| 7 | Tipo attività | Pick List |  |
| 8 | Tipo intervento | Pick List |  |
| 9 | Tipo utente | Pick List |  |
| 10 | test | Numero |  |
| 11 | Data di chiusura | Data |  |
| 12 | Data Rendicontazione | Data |  |

Selezionando il modulo **Ticket Assistenza** in alto a destra compariranno tutti i campi personalizzati.

In seguito all'elenco dei campi personalizzati compare una lista di selezione in cui è possibile scegliere il campo personalizzato e associare le relative code.



Associazione Campi Personalizzati a Code

Tipo attività

- ☐ Agricoltura
- ☐ Ambiente
- ☐ Animazione Portale
- ☐ AreaWeb
- ☐ Assistenza Sistemistica
- ☐ Assistenza Tecnica Computer
- ☐ Attività produttive
- ☐ Bandi di Aiuto
- ☒ Basil
- ☐ Centrale Bandi
- ☐ CM
- ☐ Consiglio
- ☐ Contact Center
- ☐ CTR
- ☐ Datacontact
- ☐ Elearning
- ☒ FatturaElettronica
- ☐ Formazione
- ☐ FSE
- ☐ General
- ☒ Gestione Por 2007-13
- ☒ GSA
- ☐ GSI
- ☒ HelpSirs
- ☐ Ims
- ☐ Infrastrutture
- ☐ Minisiti
- ☒ Opendata
- ☐ PEC
- ☐ PIEAR
- ☒ Pippo
- ☐ Pluto
- ☐ Presidenza
- ☒ Protocollo
- ☒ Provvedimenti
- ☐ Provvedimenti amministrativi
- ☐ Referti On-Line
- ☒ Richieste Online
- ☐ Sanita
- ☐ Servizio di Posta
- ☒ Sihir
- ☒ Sirfo

Salva

In questo modo è possibile personalizzare la maschera dei ticket mostrando i campi personalizzati necessari a ciascuna coda di assistenza.

Ticket Assistenza

Modifica Ticket TEST 25/05 1 Aggiornato Oggi (04 Giu 2015)

Nr. Ticket: TT195

Assegnato a: Utente (vte (Test))

Collegato a: Contatto (Cerca...)

Titolo: TEST 25/05 1

Priorità: Normale

Stato: Aperto

Tematica: Cerca...

Motivazione Stallo

Progetto: Cerca...

Operazione: Cerca...

Canale richiesta: Telefono

Data Rendicontazione: (dd-mm-yyyy)

Feedback Valutazione (da 1=scarso a 5=eccellente): 0.00

Valida Attività: ☐

Commento feedback

Informazioni Personalizzate

Penale applicabile: SI

Tipo attività: - Nessuna -



4. Progetti

4.1 Contratti

Ogni progetto può essere associato a un contratto.

Modifica Progetto SIC_2015 Aggiornato 33 giorni fa (06 Mag 2015) Salva Annulla

17-04-2015 (dd-mm-yyyy) Gruppo Traccia

Data di Fine Prevista (dd-mm-yyyy) Data di Fine Effettiva (dd-mm-yyyy)

Stato Tipo

avviato operativo

Relazionato a Cerca...

Informazioni Aggiuntive

Budget Previsto URL Progetto

4734088 http://

Priorità Progresso

normale nessuno

SLA Notifica scadenza

100.00

Descrizione

Descrizione

Contratto

Chiave Contratto Numero Repertorio Contratto

0001624 16133

Descrizione Contratto

Fornitura del servizio di manutenzione, supporto operativo e assistenza specialistica per il Sistema Informativo integrato di Contabilità (SIC)

La lista di selezione del contratto è prelevata tramite web service dal Sistema Informativo Contabile.

| Cerca contratto | | |
|---|-------------------|---|
| Numero repertorio: <input type="text"/> Oggetto: Enel <input type="text"/> Cerca <input type="button" value="Cerca"/> | | |
| Chiave | Numero repertorio | Descrizione |
| 0010040 | 68943/71AL/10 | 266086814 - Enel - Via Anzio - Potenza - num. presa 76136038031261 cod. POD IT001E00233310 |
| 0010042 | 68943/71AL/12 | 266875614 - Enel - C.da Acinello sn - Aliano - num. presa 77101005021101 cod. POD IT001E89938314 |
| 0010043 | 68943/71AL/13 | 266097620 - Enel - Via Castello - Matera - num. presa 77023140021021 cod. POD IT001E00239421 |
| 0010074 | 00 | Anno 2010 - Enel - Mercato libero dell'Energia - 666881460 - Via Borgo Scalo Fs Sn- Metaponto - POD IT001E89883402 - PRESA NUMERO 77041100041382 |
| 0010075 | 2 | Anno 2010 - Enel - Mercato libero dell'energia - Via Edilizia, 7 Potenza - nr presa 76126 285 04447 1 - cod POD IT001E89217337 |
| 0010078 | 5 | Anno 2010 - Enel - Mercato libero dell'energia - Via Anzio Pal. A snc - Potenza - nr. presa 7636 038 03127 1 - cod POD IT001E00232446 |
| 0280029 | 00 | anno 2010 - 289663703 - Enel energia - Divisione gas - Tricarico - Via Appla (MT) - contatore 026856442 - pdc 34872801 - pdr 01611838002059 |
| 0010079 | 00 | anno 2010 - 893621750 - Enel servizio elettrico Potenza - C.so Garibaldi n. 117 - POD IT001E8/93621750 - Presa 7610632414210 |
| 0280030 | 555206721 | Enel Energia - fornitura gas- 555206721 - Via Zanardelli 15 - 75012 Bernalda (MT) PdC 34870301 - PdR 01611833000804 |
| 0280031 | 289684361 | Anno 2010 - Enel Energia - 289684361 - Via Raia dei Monaci snc - 85054 Muro Lucano - PdC 34865301 - PdR 0611865001550 |
| 0280032 | 289651934 | Anno 2010 - Enel Energia - 289651934 - Via Lenin n.7 - 75022 Irsina (MT) - PdC34871301 - PdR 01611835001238 |
| 0280033 | 288753814 | Anno 2010 - Enel Energia - 288753814 - PdC 34863901 - PdR 01611453000911 - Via dei Tamarindi snc - 85042 Lagonegro |
| 0010163 | 71al | 110976382 - Enel - Via del Galitello 84 - Potenza - num. presa 7613624006530 cod. POD IT001E89241984 |
| 0010080 | 950062266 | Anno 2010 - Enel Energia - 950062266 - Viale Basento 78 85100 Potenza - nr. presa 7612608418230 - cod. POD IT001E89368169 |
| 0010081 | 01 | anno 2008 - Enel energia - Mercato libero dell'Energia - Conguaglio anno 2008 - rif. note credito - contratti non attivi al 2010 |
| 0010126 | 02 | anno 2009 - Enel energia - Mercato libero dell'Energia - Conguaglio anno 2009 - - contratti non attivi al 2010 |
| 0280057 | K00114081 | (28/57) - anno 2012 - 935080712 - Enel Energia S.p.A. - Divisione gas - Lagonegro - Viale Colombo 68 - contatore 054128349 - pdc 34863901 - pdr 01611453000925 |
| 0010163 | 71al | 110976382 - Enel - Via del Galitello 84 - Potenza - num. presa 7613624006530 cod. POD IT001E89241984 |
| 0001700 | 8121 | Convenzione Quadro per lo sviluppo dell'infrastruttura di rete a banda larga sul territorio della Regione Basilicata (REP. REG-BAS n. 8121) tra la Regione Basilicata e le società Sviluppo Italia Spa - Infratel Italia Spa - Cod. CIG 294149781B. Pagamento delle fatture della società Enel Energia Spa relative alla fornitura di energia elettrica per l'installazione di apparati di telecomunicazione. |

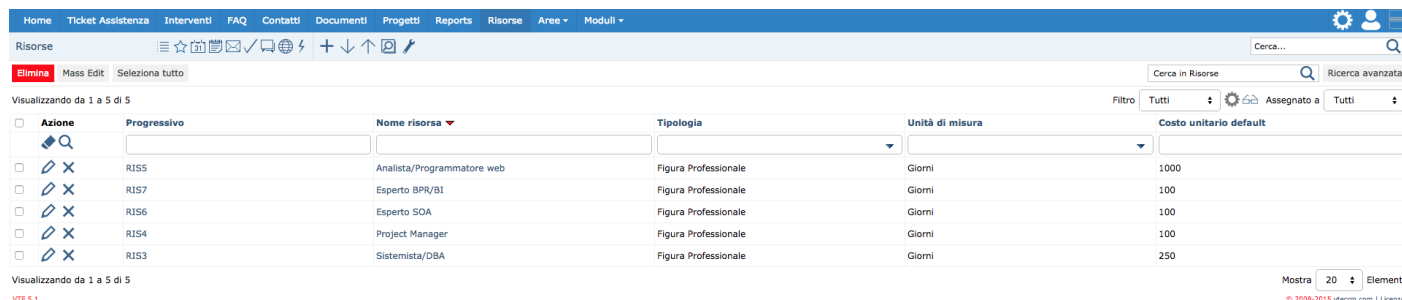
Nell'elenco dei progetti è presente un filtro di selezione rapido che consente di individuare rapidamente i progetti legati al contratto selezionato.

Contratto: 11201/1 - Contratto per l'affidamento dei Servizi di Manutenzione, Supporto Operativo e Assistenza Specialistica per il Sistema Informativo Integrato di Contabilità (SIC) - Linea 2



4.2 Risorse

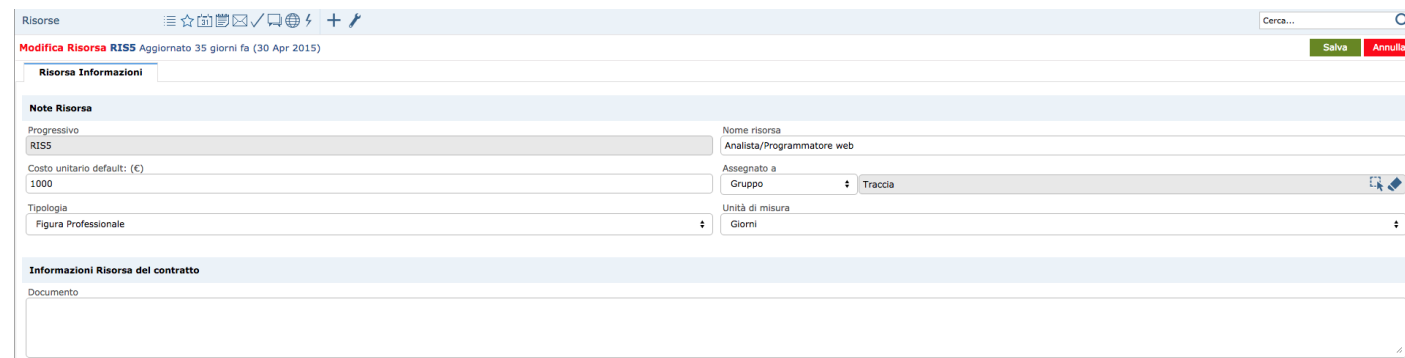
Il modulo risorse consente la gestione delle risorse generiche impiegate nei progetti.



| Azione | Progressivo | Nome risorsa | Tipologia | Unità di misura | Costo unitario default |
|--------|-------------|----------------------------|----------------------|-----------------|------------------------|
| | RIS5 | Analista/Programmatore web | Figura Professionale | Giorni | 1000 |
| | RIS7 | Esperto BPR/BI | Figura Professionale | Giorni | 100 |
| | RIS6 | Esperto SOA | Figura Professionale | Giorni | 100 |
| | RIS4 | Project Manager | Figura Professionale | Giorni | 100 |
| | RIS3 | Sistemista/DBA | Figura Professionale | Giorni | 250 |

Per ogni risorsa è possibile definire tipologia, unità di misura, costo unitario di default e assegnazione al gruppo/utente.

Si rammenta che l'assegnazione ad un gruppo o utente implica la visualizzazione del record solo da parte degli utenti del gruppo o utenti con ruolo superiore all'utente assegnatario.



Modifica Risorsa RIS5 Aggiornato 35 giorni fa (30 Apr 2015)

Risorsa Informazioni

Note Risorsa

Progressivo: RIS5
Nome risorsa: Analista/Programmatore web
Costo unitario default: (C): 1000
Tipologia: Figura Professionale
Assegnato a: Gruppo
Unità di misura: Giorni
Traccia
Documento



4.3 Impiego risorse per contratto

Il modulo *Risorse Contratti* consente di dettagliare il costo delle risorse per uno specifico contratto.

Modifica Risorsa del contratto RIS-CONT9 Aggiornato 60 giorni fa (09 Apr 2015) Salva Annulla

Risorsa del contratto Informazioni

Informazioni Risorsa del contratto

| | |
|--|----------------------------|
| Progressivo RIS-CONT9 | Risorsa RIS3 |
| Unità Misura Giorni | Costo unitario: (€) 300 |
| Limite Massimo 5 | Totale: (€) 1500 |
| Assegnato a Utente admin (Assistenza Regione Basilicata) | |

Informazioni

Contratto

| | |
|-----------------------------|--|
| Chiave Contratto 0350004 | Numero Repertorio Contratto 11201/1 |
|-----------------------------|--|

Descrizione Contratto
Contratto per l'affidamento dei Servizi di Manutenzione, Supporto Operativo e Assistenza Specialistica per il Sistema Informativo Integrato di Contabilità

4.4 Operazioni

Ogni progetto prevede una serie di operazioni/attività con relative date di inizio e fine. Le operazioni possono essere anche utilizzate per generare il diagramma di Gantt come specificato nel manuale utente VTE.

La scheda delle *Operazioni* è stata estesa con informazioni aggiuntive per gestire le rendicontazioni.

Operazioni Cerca...

Modifica Operazione Linea 1 - Servizi a canone Aggiornato 39 giorni fa (30 Apr 2015) Salva Annulla

Informazioni Operazione

| | |
|---|--|
| Nome Operazione Linea 1 - Servizi a canone | Numero Operazione OP3 |
| Priorità normale | Tipo nessuno |
| Codice Operazione 0 | Relazionato a SIC_2015 |
| Ordine di Vendita Cerca... | Assegnata a Utente admin (Assistenza Regione Basilicata) |
| Valida Attività <input type="checkbox"/> | Data Rendicontazione (dd-mm-yyyy) |

Informazioni Aggiuntive

| | |
|---|---|
| Progresso nessuno | Ore Lavorate |
| Data Inizio Prevista 17-04-2015 (dd-mm-yyyy) | Data Fine Prevista 16-04-2018 (dd-mm-yyyy) |
| Data di Inizio 17-04-2015 (dd-mm-yyyy) | Data di Fine 16-04-2018 (dd-mm-yyyy) |
| Importo (iva incl.): (€) 236704.4 | Risorse Previste: (€) 6276 |
| Risorse Utilizzate: (€) 0 | Fattore di priorità 0.25 |

Informazioni Descrizione

Descrizione
Manutenzione adeguata, correttiva e migliorativa (MAC) e supporto operativo (SO)



4.5 Interventi Operazioni

Ogni operazione del progetto può richiedere impiego di risorse gestite con il modulo *Interventi Operazioni*. Nella scheda di ogni *Intervento Operazione* è specificata la risorsa, la quantità prevista, la quantità effettivamente utilizzata.

Selezionando una risorsa, il sistema riporta nome e costo unitario previsto per il contratto legato al progetto.

Al salvataggio il sistema calcola in automatico il totale previsto ed effettivo utilizzando il costo della risorsa per il contratto specifico (il costo di default può essere modificato).

Inoltre vengono aggiornati i campi *Risorse Previste* e *Risorse Utilizzate* dell'Operazione collegata.

Intervento 1 Aggiornato 39 giorni fa (30 Apr 2015)

| Informazioni Interventi | |
|---------------------------------------|------------------------------|
| Numero ordinamento | Risorsa |
| 1 | RIS4 |
| Utente | Data Inizio Prevista |
| admin (Assistenza Regione Basilicata) | 17-04-2015 |
| Data Fine Prevista | Quantità Prevista |
| 16-04-2018 | 20 |
| Costo unitario previsto (€) | Totale previsto (€) |
| 313.8 | 6276 |
| Data | Data Fine |
| 30-04-2015 | |
| Quantità Effettiva | Costo unitario effettivo (€) |
| | 0 |
| Totale effettivo (€) | Ticket |
| 0 | |
| Operazione | Data di modifica |
| Linea 1 - Servizi a canone | 30-04-2015 11:34:29 |
| Data di Creazione | Tempo (hh:mm) |
| 30-04-2015 11:34:29 | 00:05 |

4.6 SLA

Le Operazioni hanno un campo *Fattore Priorità* che può assumere i valori 0.25, 1, 2 a seconda dell'impatto che ha l'operazione sul progetto. Di default il *Fattore Priorità* è uguale a 1.

Il Fattore di Priorità è utilizzato per calcolare in automatico il campo SLA sui progetti, utilizzando la seguente formula:

$$LdS = 100 - \sum_i \left[\left(\frac{gg_r}{gg_c} \right) \times k \right]$$

Dove i simboli rappresentano, per l'i-esima operazione:

- **ggr** = giorni di ritardo della consegna;
- **ggc** = giorni concordati per la consegna;
- **k** = fattore di priorità



4.7 Validazione

La scheda delle operazioni che compongono un progetto presenta un campo *valida attività*. Le operazioni possono essere validate ai fini della rendicontazione solo dagli utenti con ruolo Responsabile di contratto (vedi punto 10.4).



5. Ticket

5.1 Tematiche

Ogni ticket può riguardare una precisa tematica. Per questo motivo è stato messo a disposizione il modulo Tematiche che consente di gestire l'anagrafica tematiche e la loro validità.

Home

Ticket Assistenza

Interventi

FAQ

Contatti

Documenti

Progetti

Reports

Tematiche

Aree

Moduli

Tematiche

Ogni tematica può avere una coda collegata, una validità e dei documenti allegati.

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Tematiche | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tematica TEM743 Aggiornato 100 giorni fa (23 Feb 2015) | | | | | | | | | | | | | | | |
| Informazioni tematica | | | | | | | | | | | | | | | |
| Progressivo | | | | Nome tematica | | | | | | | | | | | |
| TEM743 | | | | Abbattimento barriere architettoniche edifici privati | | | | | | | | | | | |
| Coda | | | | Attiva | | | | | | | | | | | |
| Infrastrutture | | | | si | | | | | | | | | | | |
| Valida Dal | | | | Valida fino al | | | | | | | | | | | |
| 01-11-2008 | | | | 31-12-2015 | | | | | | | | | | | |
| Assegnato a | | | | Orario creazione | | | | | | | | | | | |
| admin (Assistenza Regione Basilicata) | | | | 23-02-2015 15:55:25 | | | | | | | | | | | |
| Orario modifica | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23-02-2015 15:55:25 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Descrizione | | | | | | | | | | | | | | | |
| Descrizione | | | | | | | | | | | | | | | |
| Documenti (1) - Lista | | | | | | | | | | | | | | | |
| Visualizzando da 1 a 1 di 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Azione | | | | | | | | | | | | | | | |
| Titolo | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nome File | | | | | | | | | | | | | | | |
| Assegnato a | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nome Cartella | | | | | | | | | | | | | | | |
| prova allegato tematica | | | | | | | | | | | | | | | |
| dispensa.pdf | | | | | | | | | | | | | | | |
| admin | | | | | | | | | | | | | | | |
| Default | | | | | | | | | | | | | | | |
| VTE 5.1 | | | | | | | | | | | | | | | |

Selezionando una tematica in fase di creazione/modifica di un ticket, sarà automaticamente settata la coda e saranno visualizzati eventuali file allegati, agevolando principalmente il lavoro di assistenza da parte degli operatori.



Ticket Assistenza

Modifica Ticket TEST 25/05 1 Aggiornato Oggi (04 Giu 2015)

Salva Annulla

Informazioni Ticket

| | |
|------------------------------|---|
| Nr. Ticket TT195 | Assegnato a Utente vte (Test) |
| Titolo TEST 25/05 1 | Collegato a Contatto Cerca... |
| Priorita' Normale | Tematica Abbattimento barriere architettoniche ed... File disponibili: • dispensa.pdf (application/pdf) |
| Stato Aperto | Motivazione Stallo |
| Coda Infrastrutture | Progetto Cerca... |
| Canale richiesta Telefono | Operazione Cerca... |

Ogni giorno un automatismo disabilita le tematiche scadute che non saranno più disponibili per la selezione nella gestione ticket.

5.2 Stati

Un ticket può trovarsi nei seguenti stati:

- Aperto
- In Corso
- Manutenzione
- In Attesa Risposta
- Chiuso
- In Stallo

Stati aggiuntivi utilizzati in caso di Ticket per Manutenzioni Evolutive:

- Presentato Progetto di Massima
- Presentato Progetto Esecutivo

Lo stato *In Stallo* blocca il calcolo dello SLA e deve essere utilizzato solo quando si verificano casi che impediscono l'avanzamento del ticket.

Pertanto per porre in stallo un ticket è necessario indicare la motivazione. La motivazione stallo appare non appena si seleziona lo stato *In Stallo*.



Modifica Ticket TEST 25/05 1 Aggiornato Oggi (08 Giu 2015) Impossibile salvare. Motivazione stallo mancante. Annulla

Ticket Informazioni

Informazioni Ticket

Nr. Ticket: TT195

Titolo: TEST 25/05 1

Priorità: Normale

Stato: In Stallo

Coda: Agricoltura

Canale richiesta: Telefono

Valida Attività: ☐

Commento feedback:

Contatto: Cerca...

Tematica: Cerca...

Motivazione Stallo:

Progetto: Cerca...

Operazione: Cerca...

Data Rendicontazione: (gg-mm-yyyy)

Feedback Valutazione (da 1=scarso a 5=eccellente): 0.00

La pagina all'indirizzo assistenza.regione.basilicata.it dice:
Motivazione stallo obbligatoria in caso di ticket In Stallo!

Lo stato *Chiuso* termina il calcolo dello SLA e considera il ticket risolto. Pertanto per chiudere un ticket è necessario indicare la soluzione.

Ticket Assistenza Cerca...

Modifica Ticket TEST 25/05 1 Aggiornato Oggi (08 Giu 2015) Impossibile salvare. Soluzione mancante. Annulla

Ticket Informazioni

Informazioni Ticket

Nr. Ticket: TT195

Titolo: TEST 25/05 1

Priorità: Normale

Stato: Chiuso

Coda: Agricoltura

Canale richiesta: Telefono

Valida Attività: ☐

Commento feedback:

Contatto: Cerca...

Tematica: Cerca...

Motivazione Stallo:

Progetto: Cerca...

Operazione: Cerca...

Data Rendicontazione: (gg-mm-yyyy)

Feedback Valutazione (da 1=scarso a 5=eccellente): 0.00

La pagina all'indirizzo assistenza.regione.basilicata.it dice:
Soluzione obbligatoria in caso di ticket chiuso!

Nel caso in cui si indichi una soluzione per un ticket non ancora chiuso, il ticket passa automaticamente nello stato *Chiuso*.

5.3 Documenti da allegare in caso di MEV

Il tipo attività è un campo personalizzato che compare solo per le code a cui è stato associato (vedi punto 3.1):

Nel caso in cui il tipo di attività è uguale a "MEV – Manutenzione Evolutiva", il sistema mostra automaticamente i template dei documenti da redigere obbligatoriamente.



Informazioni Personalizzate

Penale applicabile

Si

Tipo attività

MEV - Manutenzione Evolutiva

Documenti richiesti:

- Progetto di massima
- Progetto definitivo

5.4 Feedback contatto

Dopo la chiusura di un ticket, il contatto che ha aperto il ticket può lasciare un feedback di valutazione sul portale assistenza. Il feedback consiste in un voto da zero a cinque in forma di stelline e un commento opzionale.

Feedback sull'assistenza ricevuta

Questo è un commento finale!



Invia

Gli utenti della coda di assistenza legata al ticket ricevono una mail di notifica per ogni feedback ricevuto.

Il feedback è visibile lato VTE ed è disponibile per future estrazioni ed elaborazioni.

Valida Attività

no

Feedback Valutazione (da 1=scarso a 5=eccellente)

3.50

Commento feedback

Questo è un commento finale!

5.5 Notifiche

Il sistema invia una mail di notifica ad ogni evento sul ticket, riportando sempre in testa alla mail la richiesta iniziale. In particolare i casi sono:

- cambio stato
- modifiche
- commenti fra utente e contatto richiedente
- notifica risposta utente da mail o da portale



5.6 Canale richiesta

La scheda dei ticket presenta il campo *Canale richiesta* con i seguenti valori:

- Telefono: impostato manualmente dall'operatore che inserisce il ticket
- Fax: impostato manualmente dall'operatore che inserisce il ticket
- Email: impostato automaticamente per i ticket in arrivo da email
- Portale: impostato automaticamente per i ticket in arrivo da portale assistenza

5.7 Validazione

La scheda dei ticket presenta un campo *valida attività*. I ticket chiusi possono essere validati ai fini della rendicontazione solo dagli utenti con ruolo *Responsabile di contratto* (vedi punto 10.4).

5.8 Aggiornamento automatico schermata

Al fine di monitorare l'arrivo di nuove richieste di assistenza, la pagina con l'elenco dei ticket può essere aggiornata in automatico. Utilizzando la lista di selezione in basso è possibile definire il tempo di refresh automatico di pagina.

Visualizzando da 1 a 20 di 78

Aggiorna questa pagina ogni 2 minuti.

VTE 5.1

Pagina 1 di 4

5.9 Visualizzazione del ticket

Cliccando sul titolo di un ticket nell'elenco si accede alla schermata di visualizzazione che riporta i dati principali del ticket.

Ticket Assistenza

Ticket 1: nuovo prospetto equilibri di bilancio Aggiornato Oggi (24 Lug 2015)

Nr. Ticket: TT383

Titolo: I: nuovo prospetto equilibri di bilancio

Tematica:

Coda: Sistema Contabile

Descrizione:

Assegnato a: Sistema Contabile

Priorità: Normale

Stato:

Relazioni: Change Log, Documenti, Messaggi, Attivita', Storico Ticket Assistenza, Interventi

Tra questi sono stati aggiunti la Coda, la Priorità e lo Stato.



5.10 Filtri

Nella visualizzazione Elenco dei Ticket, in alto a destra, c'è la possibilità di selezionare un filtro di visualizzazione o crearne uno nuovo.



Attraverso l'uso dei filtri, ampiamente descritto nel manuale utente VTE 5 completo, ogni utente può creare una visualizzazione personalizzata dell'elenco ticket.

Dettagli

*Nome Vista: ☐ Imposta come Default ☐ Inserisci in Indici Chiave ☒ Imposta a pubblico ☒ Disponibile in Mobile App

Scegli Colonna

| | | | |
|------------|---------------|-------------------|---------|
| Nr. Ticket | Titolo * | Collegato a | Stato * |
| Priorita' | Assegnato a * | Periodo Creazione | Nessuno |
| Nessuno | | | |

Filtri Standard **Filtri Avanzati** **Filtri basati su Report**

Imposta le condizioni di ricerca per ridurre ulteriormente la lista.

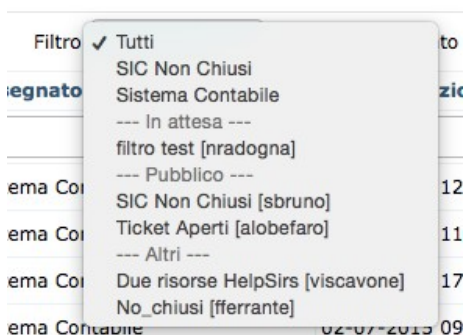
- Puoi usare filtri di tipo "o" introducendo voci multiple nella terza colonna
- Puoi introdurre fino a 10 voci, separate dalla virgola. Per esempio: MI, RO, cercherà per Milano o Roma

REGOLA

| | | | |
|-----------|---------|---|---|
| Categoria | uguale | Agricoltura Ambiente Animazione Portale AreaWeb | E |
| Stato | diverso | Manutenzione In Attesa Risposta Chiuso Presentato Onorato di Massima | E |

Spuntando l'opzione *Imposta a pubblico*, il ticket sarà sottomesso all'amministratore di sistema per l'approvazione.

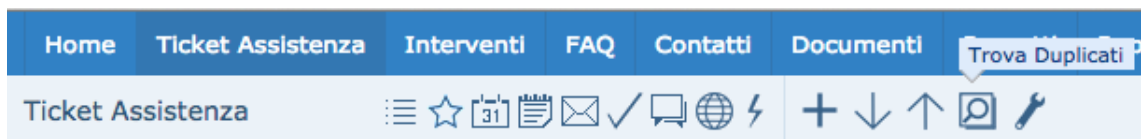
Se l'amministratore ritiene di pubblica utilità il filtro, potrà approvarlo per renderlo visibile a tutti.



5.11 Merge di ticket

Spesso può capitare che un richiedente apra diversi ticket sullo stesso argomento.

In questi casi si può utilizzare la funzione *Trova Duplicati* disponibile sotto il menù principale



VTE offre la possibilità di selezionare i campi attraverso i quali trovare ticket simili.

Selezione dei Criteri per l'Unione

Selezione i campi su cui basare la ricerca di duplicati

Campi Disponibili

Assegnato a

Richiedente

Priorità

Stato

Coda

Progetto

Operazione

Titolo

Descrizione

Soluzione

>>

<<

Campi su cui effettuare il controllo

Richiedente

Coda

Titolo

Salta i record con campi vuoti

Salva Mappatura

Trova Duplicati

Annulla

Infine si possono selezionare i ticket da unire.

| Elimina | | | | Totale : 46 | | | |
|--------------------------|----------|-------------|----------|--|-------------|--------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | recordid | Richiedente | Coda | Titolo | Tipo Entità | Unisci la selezione | Azione |
| <input type="checkbox"/> | 8683 | | HelpSirs | Rendicontazione giornaliera 01/07/2015 | Esistente | <input type="checkbox"/> | <input type="button" value="Unisci"/> |
| <input type="checkbox"/> | 8685 | | HelpSirs | Rendicontazione giornaliera 01/07/2015 | Esistente | <input type="checkbox"/> | |

Si sceglie quale dei due ticket tenere e quali campi utilizzare.

| | | |
|---|---|---|
| <div> <div> </div> <div> <div> Home Ticket Assistant Integrazioni FAQ Contatti Documenti Report Account App </div> </div> </div> <div> <p>Il primo record verrà mantenuta dopo l'unione. È possibile selezionare i valori della colonna da mantenere. Gli altri record saranno eliminati ma le relazioni saranno fuse.</p> </div> | | |
| Elenco dei Campi | Record #1 (selezione come record principale) | Record #2 (selezione come record secondario) |
| Assegnato a | illocaspi | viscavone |
| Richiedente | --Nessuno-- | --Nessuno-- |
| Priorità | Normale | Normale |
| Stato | Closed | Closed |
| Coda | HelpSirs | HelpSirs |
| Storico Aggiornamenti | -- Wednesday 01st July... | -- Thursday 02nd July 2015... |
| Progetto | --Nessuno-- | --Nessuno-- |
| Operazione | --Nessuno-- | --Nessuno-- |
| Titolo | Rendicontazione giornaliera... | Rendicontazione giornaliera... |
| Descrizione | --Nessuno-- | --Nessuno-- |
| Soluzione | Murano F. verifica da AA... | Carmela Gioia Antonio... |
| Aggiungi commento | --Nessuno-- | --Nessuno-- |
| Regola Mail Converter | 0 | 0 |
| Tempo trascorso | 36354 | 69772 |
| Tempo rimanente | 21246 | 0 |
| Data partenza SLA | 2015-07-01 07:00:01 | 2015-07-01 07:00:01 |
| Data fine SLA | 2015-07-02 12:00:00 | 2015-07-02 12:00:00 |
| Orario di aggiornamento | 2015-07-01 18:05:54 | 2015-07-02 15:22:52 |
| Tempo SLA previsto | 57600 | 57600 |
| Data di chiusura | 2015-07-01 | 2015-07-02 |
| Ora chiusura (hh:mm) | 18:05 | 15:22 |
| Data ultimo cambio di stato | 2015-07-01 18:05:54 | 2015-07-02 15:22:52 |
| Tempo trascorso da ultimo cambio di stato | 36354 | 69772 |
| Resetta SLA | no | no |
| Fine SLA | si | si |
| Tempo trascorso in idle | 0 | 0 |
| Tempo trascorso fuori SLA | 0 | 12172 |
| Effettuare Richiamata | no | no |
| Canale richiesta | --Nessuno-- | --Nessuno-- |

5.12 Visualizzazione HTML dei ticket

Sebbene VTE visualizzi i ticket in arrivo in formato testo, è stata implementata la visualizzazione in HTML sia per le notifiche email in arrivo che nell'area di testo della maschera del ticket, all'interno del sistema.

Informazioni Descrittive

Descrizione

B

I

U

abc

x₂

x²

1/2

≡

≡

|

”

Volevo segnalare una situazione già successa ed abbastanza grave

Lorem ipsum dolor sit amet... Lorem ipsum dolor sit amet... Lorem ipsum dolor sit amet... Lorem ipsum dolor sit amet...

>Lorem ipsum dolor sit amet... Lorem ipsum dolor sit amet... Lorem ipsum dolor sit amet... Lorem ipsum dolor sit amet...

Grazie

Simone Bruno

5.13 Presa in carico da email

È possibile prendere in carico un ticket senza entrare all'interno del sistema, rispondendo direttamente alla notifica di creazione ticket.

[Ticket Id : 13596] Assistenza Regione Basilicata ha creato e assegnato al tuo gruppo test
Assistenza Regione Basilicata & Me

Assistenza Regione Basilicata Gentile Simone Bruno, Assistenza Regione Basilicata ha creato e assegnato al tuo gruppo test con all

Me to ticketing@regione.basilicata.it

prendo in carico e rispondo

Simone Bruno
e-mail: sbruno@latraccia.it



Cooperativa EDP La Traccia
Recinto Il Fiorentini, 10
75100 - Matera
Tel.: +39 0835 336836
Fax: +39 0835 336825
Web: www.latraccia.it

► Show more...



6. SLA

6.1 Configurazione

Il sistema calcola in automatico i tempi di presa in carico e risoluzione dei ticket. Al fine di effettuare un calcolo che tenga conto degli orari lavorativi effettivi è stato implementato un file di configurazione personalizzato, utilizzato da VTECRM in fase di calcolo, con le seguenti caratteristiche:

- calcolo ed esclusione del giorno di Pasqua e Lunedì dell'Angelo
- lo stato "In Stallo" interrompe il calcolo dello SLA
- lo stato "Chiuso" termina il calcolo SLA e imposta data e ora chiusura del ticket
- orario lavorativo considerato: 8:00 – 20:00
- domenica e festivi esclusi

6.2 Informazioni sul ticket

Nella maschera dei ticket è presente una scheda riservata alle tempistiche SLA. Oltre ai campi presenti in VTECRM, sono stati aggiunti anche i campi *Data presa in carico* e *Tempo presa in carico* il cui valore viene impostato automaticamente quando il ticket passa dallo stato *Aperto* allo stato *In Corso*.

| Tempistiche SLA | |
|---|---------------------------|
| Preso in carico prevista | Data presa in carico |
| 3600 | 2015-05-13 16:58:57 |
| Tempo presa in carico | Tempo rimanente |
| 53m 39s | 15h 5m 45s |
| Tempo trascorso | Data fine SLA |
| 54m 15s | 13-06-2015 09:46:00 |
| Data partenza SLA | Tempo SLA previsto |
| 13-05-2015 16:05:18 | 57600 |
| Orario di aggiornamento | Ora chiusura (hh:mm) |
| 05-06-2015 13:05:02 | |
| Data di chiusura | Fine SLA |
| <input type="text" value=""/> (gg-mm-yyyy) | <input type="checkbox"/> |
| Resetta SLA | Tempo trascorso fuori SLA |
| <input type="checkbox"/> | 0s |
| Tempo trascorso in idle | Data cambio stato |
| 1w 4d 1h 40m 42s | 2015-05-13 16:59:33 |

6.3 Multi-sla

VTE è in grado di gestire un solo orario di lavoro per il calcolo degli SLA. Poiché code differenti possono avere orari di lavoro diversi specificati nel relativo contratto, è stata implementata la possibilità di legare orari di lavoro settimanali differenti per ogni coda.

Pertanto, il calcolo degli SLA per ogni ticket terrà conto dell'orario di lavoro definito per la relativa coda.



7. Workflow

7.1 Impostazioni SLA

Sono stati implementati una serie di Workflow (in Impostazioni > Workflow) che, in base a determinate condizioni, impostano automaticamente: priorità, tempo di presa in carico, tempo di ripristino dei ticket.

Workflow > Modifica Workflow
Modifica una workflow esistente o creane uno nuovo

Sommario Salva come Template Salva Annulla

Descrizione: Impostazioni SLA MAC01
Modulo: Ticket Assistenza

Quando avviare il workflow

☐ Solo al primo salvataggio.
☒ Solo la prima volta che la condizione risulti vera.
☐ Ogni volta che il record viene salvato.
☐ Ogni volta che il record viene modificato.

Condizioni Nuova Condizione

Tipo attività: uguale MAC01 - Anomalia

Operazioni Nuova Operazione

| Operazione | Stato | Strumenti |
|-------------------------------|--------|-----------|
| Tempo di ripristino MAC01 | Active | |
| Imposta priorità MAC01 | Active | |
| Imposta presa in carico MAC01 | Active | |

I workflow creati per le impostazioni SLA sono:

- Impostazioni SLA MAC01
- Impostazioni SLA MAC02
- Impostazioni SLA MAC03
- Impostazioni SLA SO
- Impostazioni SLA MEV
- Impostazioni SLA SC

| | |
|---|--|
| Impostazioni SLA MAC01 condizione: Tipo Attività = MAC01 Anomalia bloccante | Priorità: alta Presa in carico: 30m Tempo di ripristino: 3h |
| Impostazioni SLA MAC02 condizione: Tipo Attività = MAC01 Anomalia non bloccante ma ad elevata priorità | Priorità: alta Presa in carico: 1h Tempo di ripristino: 8h |
| Impostazioni SLA MAC03 condizione: Tipo Attività = MAC03 Anomalia non | Priorità: normale Presa in carico: 1h Tempo di ripristino: 16h |




| | |
|--|--|
| bloccante a priorità normale | |
| Impostazioni SLA SO condizione: Tipo Attività = SO Supporto Operativo | Priorità: normale Presa in carico: 1h Tempo di ripristino: 16h |
| Impostazioni SLA MEV condizione: Tipo Attività = MEV Manutenzione Evolutiva | Priorità: bassa Presa in carico: 3h |

7.2 Assegnazione automatica ticket da portale

Per ogni coda di assistenza ci sarà un workflow che si occuperà di smistare il ticket al gruppo di utenti interessato.

Questo workflow è utilizzato in fase di creazione di ticket da portale:

1. l'utente del portale seleziona la coda a cui vuole inviare il ticket
2. il workflow assegna il ticket al gruppo di utenti e invia una notifica

 **Workflow > Modifica Workflow**
Modifica una workflow esistente o creane uno nuovo

Sommario

Salva come Template Salva Annulla



Descrizione Assegnazione automatica a gruppo Test

Modulo Ticket Assistenza

Quando avviare il workflow
☒ Solo al primo salvataggio.
☐ Solo la prima volta che la condizione risulta vera.
☐ Ogni volta che il record viene salvato.
☐ Ogni volta che il record viene modificato.

Condizioni Nuova Condizione
Coda

Operazioni Nuova Operazione

| Operazione | Stato | Strumenti |
|---------------------------|--------|---|
| Assegna a gruppo Generico | Active |   |



7.3 Avviso scadenza SLA

Il workflow *Avviso Scadenza SLA* invia una notifica agli assegnatari di un ticket, quando il tempo rimanente per la risoluzione di un ticket è inferiore a 3 ore.



Workflow > Modifica Workflow

Modifica una workflow esistente o creane uno nuovo

Sommario

Salva come Template **Salva** **Annulla**

Descrizione **Avviso scadenza SLA**

Modulo **Ticket Assistenza**

Quando avviare il workflow

- ☐ Solo al primo salvataggio.
☒ Solo la prima volta che la condizione risulta vera.
☐ Ogni volta che il record viene salvato.
☐ Ogni volta che il record viene modificato.

Condizioni

Nuova Condizione

Tempo rimanente
Tempo SLA previsto


Operazioni

Nuova Operazione

| Operazione | Stato | Strumenti |
|-------------------------------|--------|-----------|
| Avviso sla ticket in scadenza | Active | |

7.4 Notifica presa in carico

Il workflow *Notifica presa in carico* invia una notifica al contatto che ha aperto il ticket quando il ticket viene preso in carico dal reparto di competenza.



Workflow > Modifica Workflow

Modifica una workflow esistente o creane uno nuovo

Sommario

Salva come Template

Salva

Annulla

Descrizione

Modulo

Notifica presa in carico

Ticket Assistenza

Quando avviare il workflow

☐ Solo al primo salvataggio.

☒ Solo la prima volta che la condizione risulti vera.

☐ Ogni volta che il record viene salvato.

☐ Ogni volta che il record viene modificato.

Condizioni

Stato



uguale

In Corso

Nuova Condizione

Operazioni

Nuova Operazione

| Operazione | Stato | Strumenti |
|-----------------------------|--------|---|
| Invio email presa in carico | Active |   |

[illegible]

7.5 Notifica scadenza progetto

Il workflow *Notifica Scadenza Progetto* invia una notifica agli assegnatari di un progetto quando mancano meno di 5 giorni alla scadenza. Il numero di giorni alla scadenza è un parametro che può essere impostato nel file di configurazione di VTECRM.



Workflow > Modifica Workflow

Modifica una workflow esistente o creane uno nuovo

Sommario

Salva come Template Salva Annulla

| | |
|-------------|----------------------------|
| Descrizione | Notifica scadenza progetto |
| Modulo | Progetti |

Quando avviare il workflow

- ☐ Solo al primo salvataggio.
- ☒ Solo la prima volta che la condizione risulti vera.
- ☐ Ogni volta che il record viene salvato.
- ☐ Ogni volta che il record viene modificato.

Condizioni

Nuova Condizione

Notifica scadenza > uguale > si

Operazioni

Nuova Operazione

| Operazione | Stato | Strumenti |
|--|--------|-----------|
| Invio email notifica scadenza progetto | Active | |
| Azzera Notifica Scadenza | Active | |



8. Processi pianificati

8.1 Avvio automatico progetti

Trascorsi 10 giorni dalla consegna del progetto esecutivo legato ad un ticket di tipo MEV, il sistema avvia automaticamente il progetto, invia una notifica agli assegnatari del ticket che diventano assegnatari del progetto.

Il numero di giorni dalla consegna del progetto di massima è un parametro che può essere impostato nel file di configurazione di VTECRM.

8.2 Notifica ticket in stallo

Ogni giorno il sistema invia una mail di notifica agli assegnatari con l'elenco dei ticket in stallo, in modo da incentivare lo sblocco della situazione.

Il sistema invia una notifica per tutti i ticket in stallo da più di 3 giorni. Il numero di giorni da considerare per la notifica è definito nel file di configurazione di VTE.

8.3 Creazione automatica ticket di resoconto

Ogni giorno il sistema crea automaticamente un ticket di resoconto giornaliero per ogni operatore della coda *HelpSirs*, in cui gli operatori registrano tutte le attività di supporto telefonico svolte durante la giornata.

Il sistema crea i ticket di resoconto solo nei giorni lavorativi, escludendo pertanto festività e ferie.



9. Report

9.1 SLA Ticket

Il report personalizzato *SLA Ticket* è stato implementato per consentire l'estrazione delle informazioni sui ticket per trimestre.

È possibile lanciare il report in Reports > Report SLA > SLA Ticket.

| Report: SLA Ticket | | | | | | | | | | Esporta in PDF | Esporta in Excel | Stampa |
|--|-------------|---------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|---------------------|----------------------|---------------------|---------------------|-----------------|--------------------|------------------|--------|
| Report | | | | | | | | | | Totale : 25 Record | | |
| Nessun intervallo di tempo selezionato | | | | | | | | | | | | |
| Id Effettivo | Num. ticket | Oggetto | Creato da | Tecnico | Data Creazione | Data Presa in Carico | Data Risoluzione | Ore Presa in Carico | Ore Risoluzione | | | |
| 4930 | TT158 | awe | Contatto: SOLFRIZZI EMILIO | Pippo | 05/05/2015 12:05:13 | | | | | | | |
| 4937 | TT159 | prova con allegato nuovo | Contatto: SOLFRIZZI EMILIO | Pippo | 05/05/2015 12:05:16 | | | | | | | |
| 4944 | TT160 | prova con allegato esistente | Contatto: SOLFRIZZI EMILIO | Pippo | 05/05/2015 12:05:18 | | | | | | | |
| 4956 | TT161 | test sla | Utente: Regione Basilicata Assistenza | Regione Basilicata Assistenza | 06/05/2015 10:05:36 | 06/05/2015 10:05:41 | 06/05/2015 12:05:46 | 00:04 | 02:09 | | | |
| 4958 | TT162 | test sla mac2 | Utente: Regione Basilicata Assistenza | Regione Basilicata Assistenza | 06/05/2015 10:05:45 | 06/05/2015 10:05:55 | 20/05/2015 18:05:32 | 151010:55 | 126:19 | | | |
| 4987 | TT163 | prova mac03 | Utente: Regione Basilicata Assistenza | Regione Basilicata Assistenza | 06/05/2015 17:05:47 | 13/05/2015 16:05:58 | | 00:53 | | | | |
| 4989 | TT164 | test SLA | Utente: Regione Basilicata Assistenza | Regione Basilicata Assistenza | 13/05/2015 16:05:48 | | 13/05/2015 16:05:54 | | 00:05 | | | |
| 4998 | TT165 | prova calcolo sla 2 | Utente: Regione Basilicata Assistenza | Bruno Simone | 14/05/2015 10:05:16 | | | | | | | |
| 5001 | TT166 | prova sla | Utente: Regione Basilicata Assistenza | Bruno Simone | 18/05/2015 13:05:12 | 18/05/2015 13:05:13 | | 00:01 | | | | |
| 5009 | TT167 | prova con documento allegato... | Contatto: simonebrunox | Pippo | 18/05/2015 13:05:43 | 20/05/2015 17:05:15 | | 00:00 | | | | |
| 5015 | TT168 | prova mac 1 simone | Utente: Regione Basilicata Assistenza | Regione Basilicata Assistenza | 18/05/2015 14:05:59 | 18/05/2015 13:05:13 | 20/05/2015 18:05:01 | 00:01 | 302304:17 | | | |
| 5023 | TT169 | aaabbbccddd | Contatto: simonebrunox | Pippo | 18/05/2015 16:05:05 | 19/05/2015 15:05:21 | | 00:00 | | | | |
| 5028 | TT170 | qwerty2 | Contatto: simonebrunox | Pippo | 18/05/2015 16:05:09 | 20/05/2015 17:05:13 | | 00:00 | | | | |
| 5046 | TT172 | test mac02 1653 | Utente: Regione Basilicata Assistenza | Regione Basilicata Assistenza | 19/05/2015 16:05:55 | | | | | | | |
| 5057 | TT183 | Test SLA | Utente: Regione Basilicata Assistenza | Regione Basilicata Assistenza | 20/05/2015 09:05:29 | | 20/05/2015 17:05:53 | | 151150:06 | | | |
| 5058 | TT184 | Test SLA 1 | Utente: Regione Basilicata Assistenza | Regione Basilicata Assistenza | 20/05/2015 09:05:39 | | 20/05/2015 18:05:01 | | 08:28 | | | |
| 5059 | TT185 | Test SLA 3 | Utente: Regione Basilicata Assistenza | Regione Basilicata Assistenza | 20/05/2015 09:05:54 | | 20/05/2015 17:05:48 | | 07:54 | | | |
| 5060 | TT186 | test sla definitivo | Utente: Regione Basilicata Assistenza | Pippo | 20/05/2015 10:05:14 | | 20/05/2015 18:05:07 | | 07:53 | | | |
| 5095 | TT187 | test mac3 default | Contatto: simonebrunox | Pippo | 20/05/2015 16:05:25 | | 20/05/2015 17:05:19 | | 00:54 | | | |
| 5099 | TT188 | test mac03 def | Contatto: simonebrunox | Pippo | 20/05/2015 16:05:32 | 20/05/2015 17:05:07 | 20/05/2015 18:05:00 | 00:35 | 01:28 | | | |
| 5128 | TT190 | TEST notifiche 2 | Contatto: SOLFRIZZI EMILIO | Regione Basilicata Assistenza | 20/05/2015 17:05:53 | | | | | | | |
| 5148 | TT191 | TEST Notifiche email | Contatto: simonebrunox | Test | 21/05/2015 10:05:45 | | | | | | | |
| 5162 | TT192 | nuovo test | Contatto: simonebrunox | Regione Basilicata Assistenza | 21/05/2015 11:05:39 | | | | | | | |
| 5185 | TT193 | test | Utente: Regione Basilicata Assistenza | Test | 21/05/2015 15:05:49 | 21/05/2015 16:05:07 | | 00:00 | | | | |

Riporta le informazioni principali sul ticket evidenziando in verde o in rosso se l'ora di presa in carico e di risoluzione rispettano lo SLA atteso.

Come per tutti i report di VTE, può essere esportato in Excel e PDF.

9.2 SLA Progetti

Il report personalizzato *SLA Progetti* è stato implementato per consentire l'estrazione delle informazioni sui progetti per trimestre.

È possibile lanciare il report in Reports > Progetti > SLA Progetti.

<



Riporta le informazioni principali sul progetto e lo SLA ottenuto dal calcolo effettuato su tutte le attività del progetto (vedi punto 4.6).

Come per tutti i report di VTE, può essere esportato in Excel e PDF.

9.3 Rendiconta Progetti

Il report personalizzato *Rendiconta Progetti* è stato implementato per consentire le rendicontazioni delle attività svolte sui progetti e validate dai responsabili di contratto.

È possibile lanciare il report in Reports > Rendicontazioni > Rendiconta Progetti.

Report: Rendiconta Progetti Esporta in PDF Esporta in Excel Stampa

Intervallo di tempo
Selezione Colonna: Data Fine Selezione Orario: Personalizzato Data Inizio: 05-06-2015 Fine Data: 05-06-2015

Report con attività validate da rendicontare
05-06-2015 Aggiorna

Report
Nessun intervallo di tempo selezionato Totale : 1 Record

| Selezione | Progetto | Descrizione Progetto | Attività | Descrizione Attività | Data Previsto Inizio | Data Prevista Fine | Data Inizio Effettiva | Data Fine Effettiva | Importo Previsto | Importo Utilizzato | Validata S/N | Data Rendicontazione |
|--------------------------|----------|--|----------|----------------------|----------------------|--------------------|-----------------------|---------------------|------------------|--------------------|--------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | PROG27 | Realizzazione servizi Web per completare l'integrazione SIC - Provvedimenti Amministrativi | OPS | Attività su progetto | | | 05/06/2015 | 05/06/2015 | 0,00 | 0,00 | S | |

Riporta l'elenco dei progetti con le relative attività concluse nel trimestre e validate. Per rendicontare le attività è necessario specificare una data, selezionare le attività da rendicontare e cliccare sul pulsante aggiorna.

9.4 Progetti rendicontati

Il report personalizzato *Progetti rendicontati* è stato implementato per consentire l'estrazione delle informazioni sui progetti rendicontati per trimestre.

È possibile lanciare il report in Reports > Progetti > Progetti Rendicontati.

Report: Progetti Rendicontati Duplica Esporta in PDF Esporta in Excel Stampa

Intervallo di tempo
Selezione Colonna: Progetti - Data di Inizio Selezione Orario: Personalizzato Data Inizio: 05-06-2015 Fine Data: 05-06-2015

Aggiorna

Report **Totale**
Nessun intervallo di tempo selezionato Totale : 2 Record

Visualizzando da 1 a 2 di 2

| Nr Progetto | Nome Progetto | Numero Operazione | Nome Operazione | Data Inizio Prevista | Data Fine Prevista | Data di Inizio | Data di Fine | Risorse Previste (In €) | Risorse Utilizzate (In €) | Valida Attività | Data Rendicontazione | Azione |
|-------------|--|-------------------|----------------------------|----------------------|--------------------|----------------|--------------|-------------------------|---------------------------|-----------------|----------------------|---------------------|
| PROG27 | Realizzazione servizi Web per completare l'integrazione SIC - Provvedimenti Amministrativi | OP2 | Servizi web Anagrafica SIC | 02-05-2011 | 29-07-2011 | 04-05-2011 | 29-08-2011 | 4200.00 | 5100.00 | 1 | 13-04-2015 | Visualizza dettagli |
| PROG8 | 123stella | OP1 | 1.attività 1 | - | - | 27-03-2015 | 27-03-2015 | 0.00 | 0.00 | 1 | 16-04-2015 | Visualizza dettagli |

VTE 5.1 © 2008-2015 vtecm.com | Licenza

Riporta le informazioni principali sul progetto, le risorse impiegate/previste e la data rendicontazione.

Come per tutti i report di VTE, può essere esportato in Excel e PDF.



10. Autenticazione

10.1 Accesso Portale Assistenza/VTE tramite SSO

È importante chiarire la differenza tra contatto e utente del sistema:

- **contatto:** è colui che ha aperto il ticket tramite email o portale assistenza (contatto esistente autorizzato ad accedere solo al portale). L'elenco dei contatti è visibile nel modulo Contatti di VTE.
- **utente:** è registrato all'interno del sistema da un amministratore. Ha la possibilità di gestire i ticket di assistenza, progetti e tutte le entità di VTE per le quali è abilitato. Accede all'interfaccia completa di VTE.

Il sistema VTE è integrato con il IMS Regionale esistente *Ibasha*. Quando un utente autenticato su *Ibasha* tenta di accedere a VTE il sistema verifica se si tratta di un contatto o di un utente e lo smista rispettivamente al portale assistenza o all'interfaccia completa di VTE.

I controlli da parte di VTE sulla scadenza della password (3 mesi di default) e sull'inutilizzo del sistema (6 mesi di default) sono stati disabilitati poiché è l'IMS che si occupa della gestione degli account.

Quando un utente effettua il logout dal portale assistenza o da VTE, il sistema lo reindirizza a *Ibasha*.

Se si tenta di accedere direttamente alla maschera di login di VTE tramite il link

<http://assistenza.regione.basilicata.it/vte/>

oppure cliccando sui link ai dettagli contenuti nelle mail di notifica, il sistema mostra comunque la possibilità di accedere tramite *IMS Ibasha*.



10.2 Accesso Portale Assistenza/VTE tramite login

È sempre possibile accedere al sistema tramite credenziali di accesso. In particolare i contatti esterni che non sono dipendenti regionali, non hanno la possibilità di accedere tramite Ibasho. Pertanto utilizzeranno le credenziali di accesso ricevute in occasione della prima richiesta di assistenza.

L'indirizzo per accedere è: <http://assistenza.regione.basilicata.it/portale/>

10.3 Web Service Pianta Organica

È stato sfruttato il servizio web esistente Pianta Organica, esposto dal Sistema Informativo Contabile, affinché mantenga aggiornato anche il database dei contatti di VTE, consentendo pertanto in maniera trasparente, l'accesso al portale assistenza a tutti i dipendenti regionali.

Le operazioni che il servizio web Pianta Organica prende in carico sono:

1. inserimento nuovo dipendente => nuovo contatto portale assistenza
2. modifica dipendente => aggiornamento dati del contatto
3. cancellazione logica => inibizione accesso del contatto al portale assistenza

10.4 Ruoli

Sono stati creati 3 ruoli base ed è possibile creare infiniti ruoli all'interno di **Impostazioni > Ruoli**.



Impostazioni > Ruoli

Definisce una Gerarchia di Ruoli e la assegna agli Utenti

Ruolo e Albero della Gerarchia



Organisation

Amministratore

Operatore

Responsabile del contratto

- **Amministratore:** gestisce tutte le entità del sistema e può creare nuovi utenti e privilegi di accesso.
- **Operatore:** ha privilegi limitati, interviene sui ticket di assistenza ma non può eliminarli e non può accedere alle impostazioni di sistema.
- **Responsabile del contratto:** ha accesso a tutte le entità del sistema ma non può creare nuovi utenti/privilegi. È l'unico ruolo che può validare gli interventi sui ticket e le attività sui progetti.

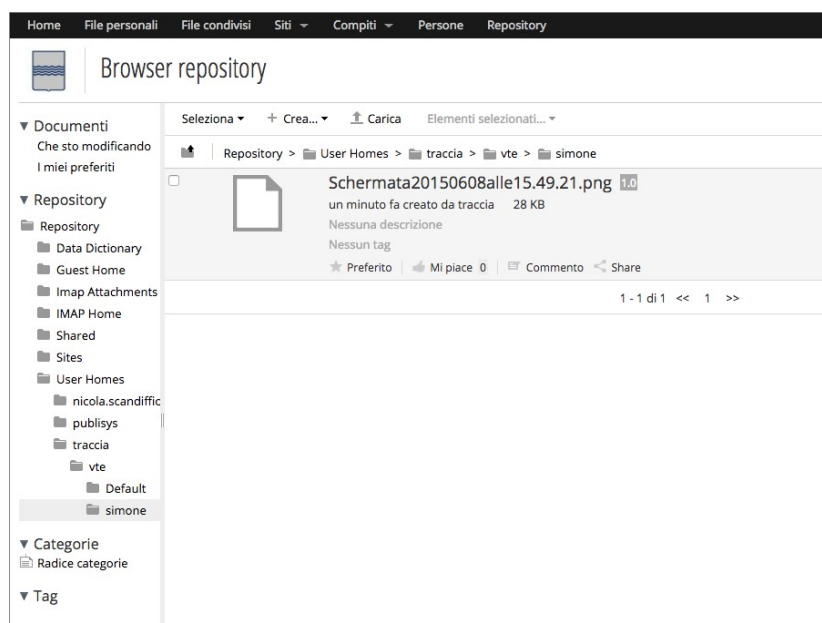


11. Integrazione con Alfresco

11.1 Creazione documenti

VTE è stato integrato con il sistema documentale regionale, basato su *Alfresco*. Ogni documento creato in VTE (singolarmente o come allegato di altre entità) viene automaticamente archiviato in Alfresco. Se la cartella contenente il file in VTE non esiste in Alfresco, viene creata contestualmente, mantenendo così allineata l'alberatura tra i due sistemi.

La cartella root in *Alfresco* in cui archiviare i file è decisa in fase di configurazione di VTE. Attualmente è: */User Homes/traccia/vte/*.





In VTE sono stati aggiunti 2 campi nella maschera dei documenti:

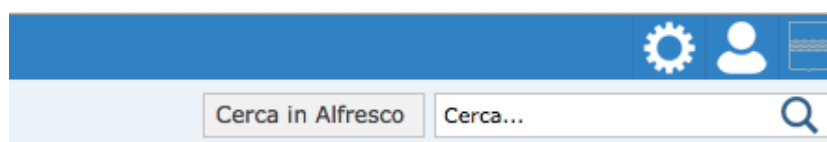
1. *Id Alfresco*: contiene l'identificativo del documento in Alfresco, generato in fase di inserimento. Cliccandoci su è possibile scaricare immediatamente il file da Alfresco.
2. *Ignora duplicati Alfresco?*: se spuntato, indica ad Alfresco di ignorare eventuali duplicati in fase di upload del documento da VTE, creando quindi un duplicato con numerazione identificativa progressiva. Di default il flag *Ignora duplicati Alfresco?* non è spuntato per consentire un'ottimizzazione dello spazio disponibile, evitando di caricare nuovamente file esistenti.

11.2 Documenti allegati a ticket

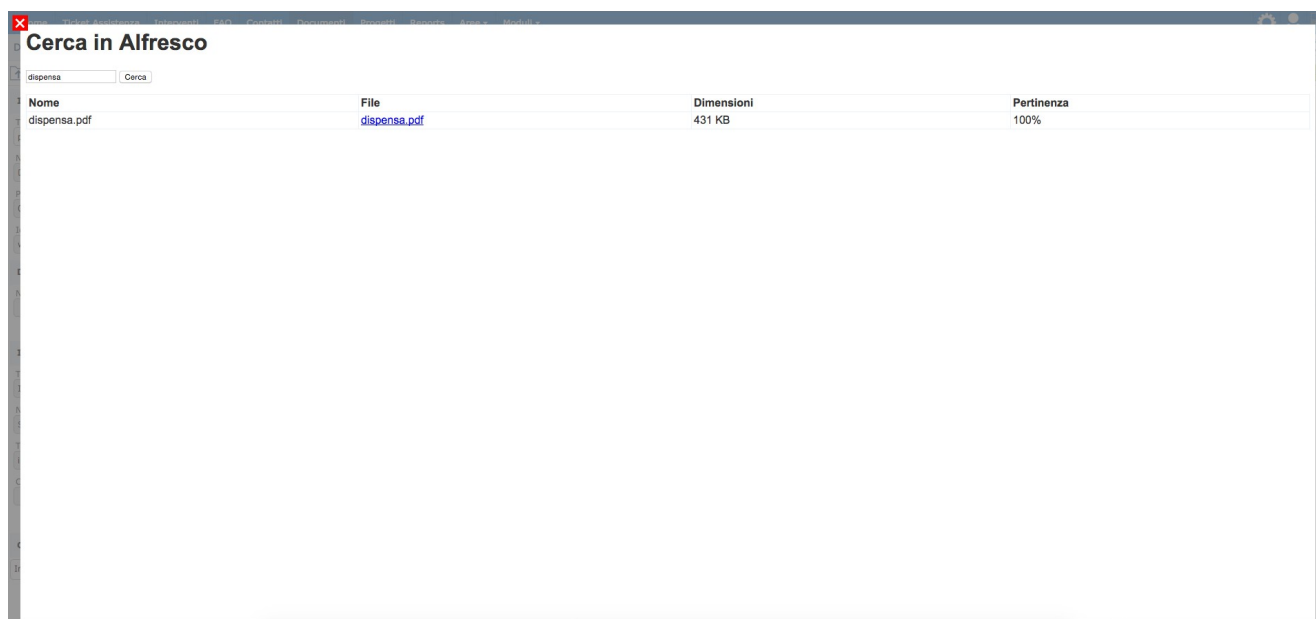
In caso di ticket da email con allegati, VTE si occuperà di prelevare gli allegati e caricarli in Alfresco, secondo quanto descritto nel punto precedente.

11.3 Ricerca

Nella gestione documenti di VTE è stata integrata la ricerca in Alfresco, raggiungibile cliccando il pulsante in alto a destra.



La ricerca consente di cercare all'interno del titolo e nel contenuto dei documenti in Alfresco.





11.4 Documenti allegati come link nella mail di notifica

I documenti allegati al ticket sono riportati in forma di link nelle email di notifica del sistema.

Gentile Simone Bruno,
Assistenza Regione Basilicata ha collegato [aaa](#) (Documento) a [test con allegati 10.54](#) (Ticket).

I dettagli di **test con allegati 10.54** sono:

Nr. Ticket: TT575

Stato: In Progress

Coda: Test

Priorita': Normale

Descrizione:

aaa

bbb

[Vedi maggiori dettagli](#)

I dettagli di **aaa** sono:

Assegnato a: admin (Assistenza Regione Basilicata)

Nome Cartella: Default

Id Alfresco: AUTOGENERATO AL SALVATAGGIO

Ignora duplicati Alfresco?: no

[Vedi maggiori dettagli](#)

Cordiali saluti,
Assistenza Regione Basilicata

Documenti allegati al ticket:

- › [URL Encodings.pdf](#)
- › [Fattura semplice.xls](#)
- › [ccnl_metalmeccanici.doc](#)
- › [aaa](#)

Di conseguenza gli utenti possono visualizzare i file allegati senza necessariamente effettuare l'accesso in VTE, scaricandoli direttamente dal sistema documentale Alfresco.



12. Mail converter

12.1 Mail Converter: ticket da email

Come specificato nel manuale utente VTE, un ticket può essere creato direttamente dall'operatore (ticket da telefono o fax) o dal contatto richiedente nel portale assistenza (contatto già registrato nel portale assistenza).

È stato implementato il *mail converter* per consentire di ricevere ticket da email. In particolare, ogni coda assistenza avrà un indirizzo email dedicato.

Es. se la mail è stata inviata a sic@assistenza.regione.basilicata.it, il sistema crea un nuovo ticket nella coda SIC, assegnato al gruppo utenti SIC.

12.2 Tipo attività di default

Per i ticket da email, il tipo di attività di default è MAC03 - Anomalia non bloccante a priorità normale.

Per questi ticket infatti non è possibile prevedere il tipo di attività, che sarà specificato successivamente dall'operatore che lo prenderà in carico.

Fanno eccezione i ticket della coda *HelpSirs* che di default sono impostati come SO – Supporto Operativo.

12.3 Ticket da nuovi contatti

All'arrivo di un nuovo ticket, il mail converter verifica l'esistenza dell'indirizzo email fra i contatti. Se si tratta di un nuovo contatto, lo registra e invia in automatico le credenziali di accesso al portale assistenza per dare la possibilità di seguire l'avanzamento del ticket.

12.4 Risposte a ticket

Come specificato nel manuale utente, i messaggi sui ticket (chiamati commenti) scambiati fra contatto richiedente e operatore possono essere inviati tramite VTE (operatore) e portale (contatto richiedente).

Tuttavia è possibile inviare un commento rispondendo direttamente a una mail di notifica sul ticket, purché non venga modificato l'oggetto della mail che contiene l'identificativo del ticket.

[Ticket Id : 13596] Assistenza Regione Basilicata ha creato e assegnato al tuo gruppo test
Assistenza Regione Basilicata & Me



12.5 Progetto di default

Una coda può avere un progetto di default, utile quando è previsto da contratto una pianificazione di assistenza per un determinato periodo.

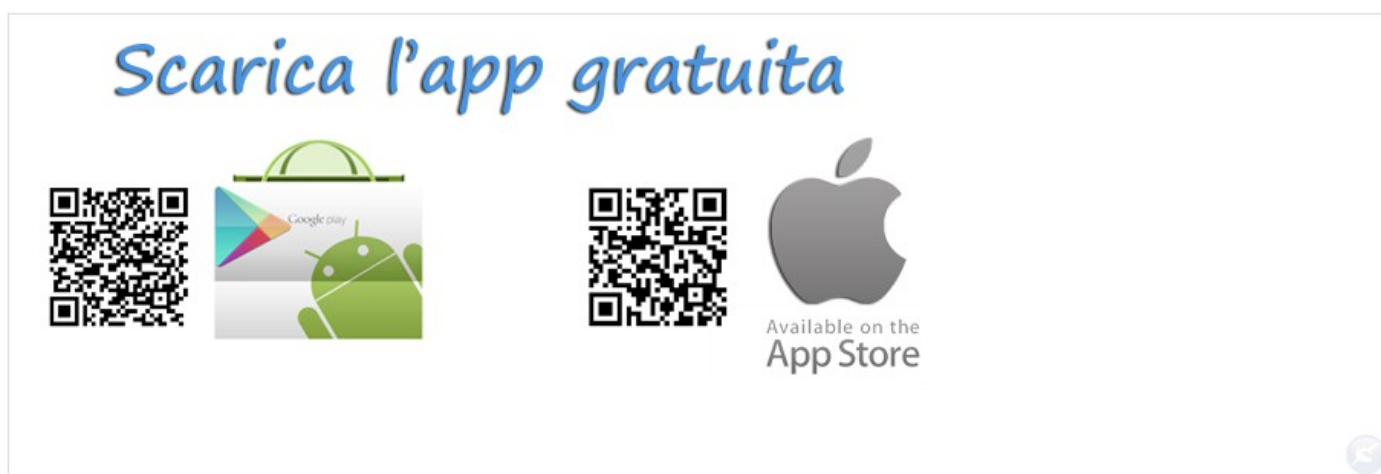
All'arrivo di un nuovo ticket da email il sistema assegnerà il progetto di default. In questo modo sarà possibile creare interventi sul ticket legati allo stesso progetto e che impiegheranno risorse e costi previsti da contratto.



13. Home Page

13.1 Box applicazioni mobile

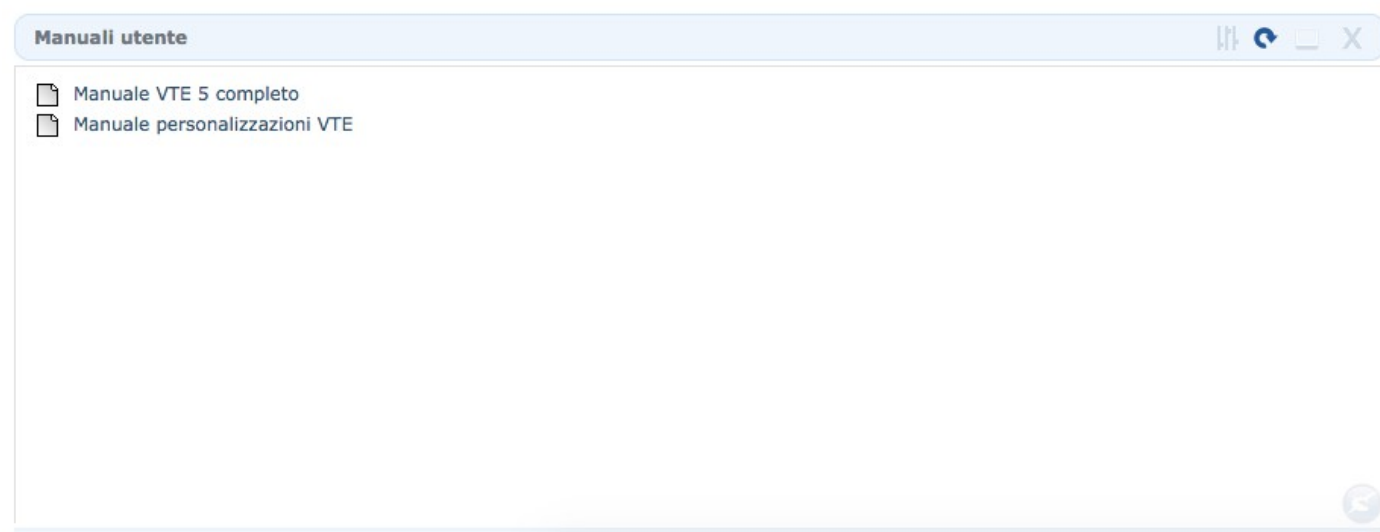
Oltre ai box predefiniti e personalizzabili, la home page mostra un box per il download delle applicazioni mobile per iOS e Android.



13.2 Box manuali

Oltre ai box predefiniti e personalizzabili, la home page mostra un box per la visualizzazione/download dei manuali :

- Manuale VTE 5 completo (formato PDF)
- Manuale personalizzazioni VTE (il presente documento in formato PDF)





14. Integrazione con Sistema Informativo Contabile

14.1 Assistenza Tecnica Computer

VTE è stato integrato con il Sistema Informativo Contabile.

In particolare tutte le richieste di assistenza relative alla coda Assistenza Tecnica Computer sono visibili all'interno della funzionalità del SIC - *Gestione Manutenzioni*, in modo da legare le manutenzioni effettuate ai ticket.

14.2 Beni informatici assegnati

VTE è stato integrato con il Sistema Informativo Contabile anche per il recupero dei beni informatici assegnati tramite web service.

In particolare sulla maschera dei contatti è possibile visualizzare i beni informatici assegnati.

| Hardware Installato (2) - Lista | | | | | | |
|---|---------------------------|----------------|------------------|----------|-----------------|-------------------|
| Descrizione | Categoria | Sottocategoria | Num. Serie | ID PDL | Num. inventario | Data Assegnazione |
| COMPUTER HYUNDAI LYNX XM20 Avanzato SSD | ATTREZZATURE INFORMATICHE | COMPUTER | OR27A2012RG00705 | PDLA-272 | 7209 | 18/12/2013 |
| MONITOR HKC LCD 21.5 POLLICI | ATTREZZATURE INFORMATICHE | MONITOR | HKC1201022300105 | PDLA-272 | 7870 | 02/12/2013 |

In questo modo l'assistenza tecnica è in grado di sapere immediatamente quali strumenti sono installati presso la postazione del contatto.