



**REGIONE BASILICATA**

**PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA, MIGLIORATIVA, ADEGUATIVA E CORRETTIVA E DI SUPPORTO OPERATIVO DEL SISTEMA INFORMATIVO SIRFO 2014 DELLA REGIONE BASILICATA.**

**Numero gara SIMOG: 7027970**

**VTECRM (GESTIONE SERVIZI DI ASSISTENZA)**

**ALLEGATO B/3**

---

## 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
6. SLA .....	20
6.1 Configurazione .....	20
6.2 Informazioni sul ticket .....	20
6.3 Multi-sla .....	20
7. Workflow .....	21
7.1 Impostazioni SLA .....	21
7.2 Assegnazione automatica ticket da portale .....	22
7.3 Avviso scadenza SLA .....	23
7.4 Notifica presa in carico .....	24
7.5 Notifica scadenza progetto .....	24
8. Processi pianificati .....	26

8.1 Avvio automatico progetti .....	26
8.2 Notifica ticket in stallo .....	26
8.3 Creazione automatica ticket di resoconto .....	26
9. Report.....	27
9.1 SLA Ticket.....	27
9.2 SLA Progetti .....	27
9.3 Rendiconta Progetti.....	28
9.4 Rendiconta Ticket .....	28
9.5 Progetti rendicontati.....	29
9.6 Ticket 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
12. Mail converter .....	35
12.1 Mail Converter: ticket da email .....	35
12.2 Tipo attività di default.....	35
12.3 Ticket da nuovi contatti .....	35
12.4 Risposte a ticket .....	35
12.5 Progetto di default.....	36
13. Home Page .....	37
13.1 Box applicazioni mobile .....	37
13.2 Box manuali .....	37
14. Integrazione con Sistema Informativo Contabile .....	38
14.1 Assistenza Tecnica Computer.....	38

## 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.

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	

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
- ☒ Sihr
- ☒ Sirfo

Salva

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



**Unione Europea**  
Fondo Sociale Europeo

Ticket Assistenza 🔍 Cerca...

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

Nr. Ticket TT195	Assegnato a Utente <span>▼</span> vte ( Test) <span>🔍</span>
Titolo TEST 25/05 1	Collegato a Contatto <span>▼</span> Cerca... <span>🔍</span>
Priorità Normale <span>▼</span>	Tematica Cerca... <span>🔍</span>
Stato Aperto <span>▼</span>	Motivazione Stallo <input type="text"/>
Coda HelpSirs <span>▼</span>	Progetto Cerca... <span>🔍</span>
Canale richiesta Telefono <span>▼</span>	Operazione Cerca... <span>🔍</span>
Valida Attività <input type="checkbox"/>	Data Rendicontazione (dd-mm-yyyy)
Commento feedback <input type="text"/>	Feedback Valutazione (da 1=scarso a 5=eccellente) 0.00

**Informazioni Personalizzate**

Penale applicabile  
Si ▼

Tipo attività  
- Nessuna - ▼

## 4. Progetti

### 4.1 Contratti

**Modifica Progetto SIC\_2015** Aggiornato 33 giorni fa (06 Mag 2015) Salva Annulla

17-04-2015 <span>📅</span> (dd-mm-yyyy)	Gruppo <span>▼</span> Traccia <span>🔍</span>
Data di Fine Prevista 16-04-2018 <span>📅</span> (dd-mm-yyyy)	Data di Fine Effettiva <input type="text"/> <span>📅</span> (dd-mm-yyyy)
Stato avviato <span>▼</span>	Tipo operativo <span>▼</span>
Relazionato a Aziende <span>▼</span> Cerca... <span>🔍</span>	

**Informazioni Aggiuntive**

Budget Previsto 4734088	URL Progetto http://
Priorità normale <span>▼</span>	Progresso nessuno <span>▼</span>
SLA 100.00	Notifica scadenza <input type="checkbox"/>

**Descrizione**

Descrizione

**Contratto**

Chiave Contratto 0001624 <span>Seleziona contratto</span>	Numero Repertorio Contratto 16133
Descrizione Contratto Fornitura del servizio di manutenzione, supporto operativo e assistenza specialistica per il Sistema Informativo integrato di Contabilità (SIC)	

Ogni progetto può essere associato a un contratto.

Cerca contratto		
Numero repertorio: <input type="text"/> Oggetto: Enel <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 Appia (MT) - contatore 026656442 - 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 - foritura 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
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.

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

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

Risorse						
Azione	Progressivo	Nome risorsa	Tipologia	Unità di misura	Costo unitario default	
<input type="checkbox"/>	RIS5	Analista/Programmatore web	Figura Professionale	Giorni	1000	
<input type="checkbox"/>	RIS7	Esperto BPR/BI	Figura Professionale	Giorni	100	
<input type="checkbox"/>	RIS6	Esperto SOA	Figura Professionale	Giorni	100	
<input type="checkbox"/>	RIS4	Project Manager	Figura Professionale	Giorni	100	
<input type="checkbox"/>	RIS3	Sistemista/DBA	Figura Professionale	Giorni	250	

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

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.

#### 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.

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 18-04-2018 (dd-mm-yyyy)
Data di Inizio 17-04-2015 (dd-mm-yyyy)	Data di Fine 18-04-2018 (dd-mm-yyyy)
Importo (iva ind.): (€) 236704,4	Risorse Previste: (€) 6276
Risorse Utilizzate: (€) 0	Fattore di priorità 0.25

**Informazioni Descrizione**

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

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

## 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).

**Intervento 1** Aggiornato 39 giorni fa (30 Apr 2015)

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

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

## 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

Elimina

Mass Edit

Seleziona tutto

Cerca in Tematiche

Cerca...

Ricerca avanzata

Visualizzando da 1 a 20 di 66

Tematiche

**Tematica TEM743** Aggiornato 100 giorni fa (23 Feb 2015)

**Informazioni tematica**

Progressivo TEM743	Nome tematica Abbattimento barriere architettoniche edifici privati
Coda Infrastrutture	Attiva si
Valida Dal 01-11-2008	Valida fino al 31-12-2015
Assegnato a admin (Assistenza Regione Basilicata)	Orario creazione 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	Nome File	Assegnato a	Nome Cartella
	prova allegato tematica	admin	Default

VTE 5.1

© 2008-2015 vtecrm.com | Licenza

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

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

Ticket Assistenza

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

**Informazioni Ticket**

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

Salva Annulla

operatori.

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

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!

OK

appena si seleziona lo stato *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

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: (Test)

Tematica: Cerca...

Motivazione Stallo:

Progetto: Cerca...

Operazione: Cerca...

Data Rendicontazione: (dd-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!

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

Ticket Assistenza

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

Nr. Ticket: TT383

Titolo: I: nuovo prospetto equilibri di bilancio

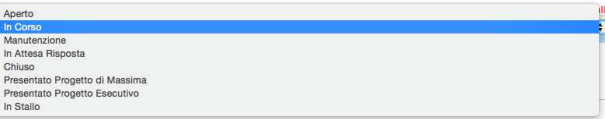
Tematica:

Coda: Sistema Contabile

Descrizione:

Assegnato a: Sistema Contabile

Priorità: Normale

Stato: 

Relazioni: Change Log, Documenti, Messaggi, Attività, Storico Ticket Assistenza, Interventi

principali del ticket.

Tra questi sono stati aggiunti la Coda, la Priorità e lo **Stato** per consentire la presa in carico rapida.

Infatti con un doppio click sul campo Stato si attiva la modifica del campo per un passaggio veloce dallo stato *Aperto* allo stato *In Corso*.

## 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: SIC Non Chiusi ☐ Imposta come Default ☐ Inserisci in Indici Chiave ☒ Imposta a pubblico ☒ Disponibile in Mobile App nulla

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.

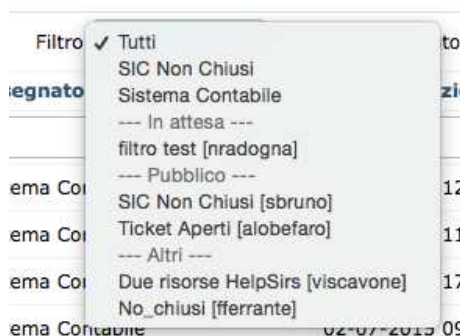
- Puoi usare filtri di tipo "o" introducendo voci multiple nella terza colonna
- Puoi introdurre fino a 10 voci, separate dalla virgola. Per esempio: MI, RO, cerchera' per Milano o Roma

REGOLA

Categoria	uguale	Agricoltura Ambiente Animazione Portale AreaWeb	E
Stato	diverso	In attesa In Attesa Risposta Chiuso Discontinuo Brivattini di Maccina	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  
Seleziona i campi su cui basare la ricerca di duplicati

**Campi Disponibili**

- Assegnato a
- Richiedente
- Priorità
- Stato
- Coda
- Progetto
- Operazione
- Titolo
- Descrizione
- Soluzione

Salta i record con campi vuoti

**Campi su cui effettuare il controllo**

- Richiedente
- Coda
- Titolo

Salva Mappatura Trova Duplicati Annulla

Elimina	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="checkbox"/>	8685		HelpSirs	Rendicontazione giornaliera 01/07/2015	Esistente	<input type="checkbox"/>	Unisci

Infine si possono selezionare i ticket da unire.

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

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.

Elenco dei Campi	Record #1 (selezione come record principale)	Record #2 (selezione come record)
Assegnato a	<input checked="" type="radio"/> illocaspi	<input type="radio"/> viscavone
Richiedente	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> --Nessuno--
Priorità	<input checked="" type="radio"/> Normale	<input type="radio"/> Normale
Stato	<input checked="" type="radio"/> Closed	<input type="radio"/> Closed
Coda	<input checked="" type="radio"/> HelpSirs	<input type="radio"/> HelpSirs
Storico Aggiornamenti	<input checked="" type="radio"/> -- Wednesday 01st July...	<input type="radio"/> -- Thursday 02nd July 2015...
Progetto	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> --Nessuno--
Operazione	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> --Nessuno--
Titolo	<input checked="" type="radio"/> Rendicontazione giornaliera...	<input type="radio"/> Rendicontazione giornaliera...
Descrizione	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> --Nessuno--
Soluzione	<input type="radio"/> Murano F. verifica da AA...	<input checked="" type="radio"/> Carmela Gioia Antonio...
Aggiungi commento	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> --Nessuno--
Regola Mail Converter	<input checked="" type="radio"/> 0	<input type="radio"/> 0
Tempo trascorso	<input checked="" type="radio"/> 36354	<input type="radio"/> 69772
Tempo rimanente	<input checked="" type="radio"/> 21246	<input type="radio"/> 0
Data partenza SLA	<input checked="" type="radio"/> 2015-07-01 07:00:01	<input type="radio"/> 2015-07-01 07:00:01
Data fine SLA	<input checked="" type="radio"/> 2015-07-02 12:00:00	<input type="radio"/> 2015-07-02 12:00:00
Orario di aggiornamento	<input checked="" type="radio"/> 2015-07-01 18:05:54	<input type="radio"/> 2015-07-02 15:22:52
Tempo SLA previsto	<input checked="" type="radio"/> 57600	<input type="radio"/> 57600
Data di chiusura	<input checked="" type="radio"/> 2015-07-01	<input type="radio"/> 2015-07-02
Ora chiusura (hh:mm)	<input checked="" type="radio"/> 18:05	<input type="radio"/> 15:22
Data ultimo cambio di stato	<input checked="" type="radio"/> 2015-07-01 18:05:54	<input type="radio"/> 2015-07-02 15:22:52
Tempo trascorso da ultimo cambio di stato	<input checked="" type="radio"/> 36354	<input type="radio"/> 69772
Resetta SLA	<input checked="" type="radio"/> no	<input type="radio"/> no
Fine SLA	<input checked="" type="radio"/> si	<input type="radio"/> si
Tempo trascorso in idle	<input checked="" type="radio"/> 0	<input type="radio"/> 0
Tempo trascorso fuori SLA	<input checked="" type="radio"/> 0	<input type="radio"/> 12172
Effettuare Richiamata	<input checked="" type="radio"/> no	<input type="radio"/> no
Canale richiesta	<input checked="" type="radio"/> --Nessuno--	<input type="radio"/> --Nessuno--

## 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

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="(dd-mm-yyyy)"/>	<input type="text" value=""/>
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

impostato automaticamente quando il ticket passa dallo stato *Aperto* allo stato *In Corso*.

## 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.

**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 - Anoma

**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 bloccante a priorità normale	Priorità: normale Presa in carico: 1h Tempo di ripristino: 16h
Impostazioni SLA SO condizione: Tipo Attività = SO Supporto Operativo	Priorità: normale Presa in carico: 1h Tempo di ripristino: 16h

Impostazioni SLA MEV	Priorità: bassa Presa in carico: 3h
condizione: Tipo Attività = MEV Manutenzione Evolutiva	

## 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 risulti vera.

☐ Ogni volta che il record viene salvato.

☐ Ogni volta che il record viene modificato.

**Condizioni** Nuova Condizione


Coda: uguale testcentroservizi

**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 risulti vera.  
☐ Ogni volta che il record viene salvato.  
☐ Ogni volta che il record viene modificato.

**Condizioni** Nuova Condizione  

Tempo rimanente

minore di

10800

Tempo SLA previsto

diverso

0

**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: **Notifica presa in carico**  
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

Stato: uguale In Corso

**Operazioni** Nuova Operazione

Operazione	Stato	Strumenti
Invio email presa in carico	Active	 

**Workflow > Modifica Attività**  
Modifica una Attività esistente o creane una nuova

**Sommario** Salva Annulla

Titolo Attività: **Invio email presa in carico**  
Workflow Relazionato: **Notifica presa in carico**  
Stato: **Attivo**

☐ Eseguire l'operazione dopo...


**Attività**

**NOTA: È necessario aver configurato lo script Workflow da cronTab.**

Da: **ticketing@regione.basilicata.it** Seleziona Opzione...  
A: **\$(parent\_id : (Contacts) email)** Seleziona Opzione...  
Cc: Seleziona Opzione...  
Bcc: Seleziona Opzione...  
Oggetto: **Notifica presa in carico ticket \$ticket\_no - \$ticket\_title** Seleziona Opzione...

**Corpo**

Seleziona Opzione... Seleziona Opzione...



Gentile \$(parent\_id : (Contacts) firstname) \$(parent\_id : (Contacts) lastname),  
il ticket \$ticket\_no - \$ticket\_title è stato preso in carico dal reparto di competenza.  
La terremo aggiornata sugli sviluppi.  
Dettagli al seguente link:  
\$(general : (\_VtigerMeta\_) crmdetailviewurl)  
Grazie  
SERVIZIO ASSISTENZA REGIONE BASILICATA

## 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

Nessun intervallo di tempo selezionato

Totale : 25 Record

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	test 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 mac3 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.

**Report: SLA Progetti** Personalizza Crea grafico Duplica Esporta in PDF Esporta in Excel Stampa

Intervallo di tempo  
Selezione Colonna: Progetti - Data di Inizio Selezione Orario: Personalizzato Data Inizio: (dd-mm-yyyy) Fine Data: (dd-mm-yyyy)  
Aggiorna

**Report**  
Nessun intervallo di tempo selezionato Visualizzando da 1 a 1 di 1 Totale : 1 Record

Chiave Contratto	Numero Repertorio Contratto	Descrizione Contratto	Nr Progetto	Nome Progetto	Assegnato a	Data di Inizio	Data di Fine Prevista	Data di Fine Effettiva	SLA	Azione
0350004	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	PROG27	Realizzazione servizi Web per completare l'integrazione SIC - Provvedimenti Amministrativi	Assistenza Regione Basilicata	09-04-2015	09-04-2015	13-04-2015	99.91	Visualizza dettagli

VTE 5.1 © 2008-2015 vtecrm.com | Licenza

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: (dd-mm-yyyy) Fine Data: (dd-mm-yyyy)  
Report con attività validate da rendicontare  
05-06-2015  
Aggiorna

**Report**  
Nessun intervallo di tempo selezionato Visualizzando da 1 a 1 di 1 Totale : 1 Record

Selezione	Progetto	Descrizione Progetto	Attività	Descrizione Attività	Data Prevista 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 Rendiconda Ticket

Il report personalizzato *Rendiconda Ticket* è stato implementato per consentire le rendicontazioni delle attività svolte sui ticket e validate dai responsabili di contratto.

**Report: Rendiconda Progetti** Esporta in PDF Esporta in Excel Stampa

Intervallo di tempo  
Selezione Colonna: Data Fine Selezione Orario: Personalizzato Data Inizio: (dd-mm-yyyy) Fine Data: (dd-mm-yyyy)

**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	

È possibile lanciare il report in Reports > Rendicontazioni > Rendiconda Ticket.

Riporta l'elenco dei ticket 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.

## 9.5 Progetti rendicontati

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

**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: (dd-mm-yyyy) Fine Data: (dd-mm-yyyy)

Aggiorna

**Report** **Totali**  
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 vtecrm.com | Licenza

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

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.

## 9.6 Ticket rendicontati

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

**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:  (dd-mm-yyyy)  
Fine Data:  (dd-mm-yyyy)  
Aggiorna

**Report** **Totali**  
Nessun intervallo di tempo selezionato  
Visualizzando da 1 a 2 di 2  
Totale : 2 Record

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 © 2009-2015 vitecrm.com | Licenza

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

Riporta le informazioni principali sul ticket 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*.

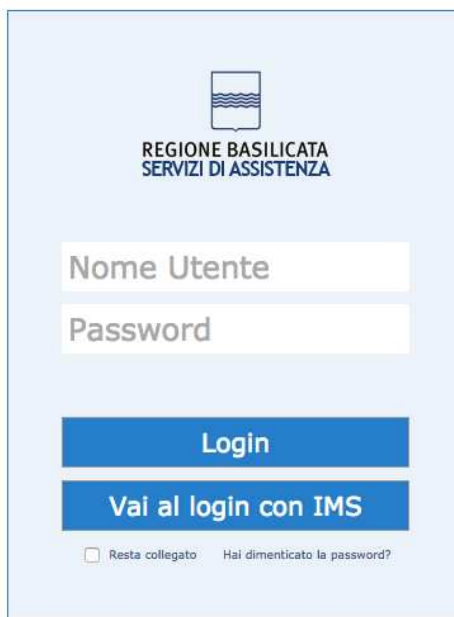
Se si tenta di accedere direttamente alla maschera di login di VTE tramite il link

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



**Unione Europea**  
Fondo Sociale Europeo

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



The screenshot shows a login interface for the Regione Basilicata Servizi di Assistenza. At the top is the regional coat of arms and the text "REGIONE BASILICATA SERVIZI DI ASSISTENZA". Below this are two input fields: "Nome Utente" and "Password". There are two blue buttons: "Login" and "Vai al login con IMS". At the bottom, there are two links: "Resto collegato" (with a checkbox) and "Hai dimenticato la password?".

## 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/>



The screenshot shows the "Portale Assistenza" login page. At the top is the regional coat of arms and the text "REGIONE BASILICATA SERVIZI DI ASSISTENZA". Below this is the title "Portale Assistenza" in large blue letters. There is a language dropdown menu set to "Italian". Below are input fields for "Email" and "Password". A note states: "Email e password sono sensibili al maiuscolo-minuscolo". There is a blue "Login" button. At the bottom, there is a link "Password dimenticata?".

---

### *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

- **Amministratore:**

gestisce tutte le entità del sistema e può creare nuovi utenti e privilegi di accesso.

### Ruolo e Albero della Gerarchia



#### Organisation

Amministratore



Operatore



Responsabile del contratto

- **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/*.

Documenti Cerca in Alfresco Cerca...

**Documento prova documento in alfresco** Aggiornato Oggi (08 Giu 2015)

**Informazioni Base**

Titolo	prova documento in alfresco	Nome Cartella	simone
Numero Documento	DOC197	Assegnato a	admin (Assistenza Regione Basilicata)
Periodo Creazione	08-06-2015 16:03:30	Periodo Modifica	08-06-2015 16:03:30
Id Alfresco	workspace://SpacesStore/b95c37ce-d19f-46ee-a28f-2fa4abb50e2	Ignora duplicati Alfresco?	no

**Descrizione**

Note

**Informazioni File**

Tipo Download	Interno	Attivo	si
Nome File	Schermata_2015-06-08_alle_15.49.21.png	Dimensione	28.02 KB
Tipo File	image/png	Versione	
Contatore Download			

...

**Relazioni**

- Aziende
- Contatti
- Ticket Assistenza
- FAQ
- Change Log
- Scadenze
- Operazioni
- Progetti
- Messaggi



Home File personali File condivisi Siti Compiti Persone Repository

## Browser repository

Seleziona + Crea... Carica Elementi selezionati...

Repository > User Homes > traccia > vte > simone

☐ Schermata20150608alle15.49.21.png 10

un minuto fa creato da traccia 28 KB

Nessuna descrizione

Nessun tag

★ Preferito | 👍 Mi piace 0 | 💬 Commento | ➦ Share

1 - 1 di 1 << 1 >>

**Documenti**

Che sto modificando

I miei preferiti

**Repository**

- Repository
  - Data Dictionary
  - Guest Home
  - Imap Attachments
  - IMAP Home
  - Shared
  - Sites
  - User Homes
    - nicola.scandiffic
    - publisy
    - traccia
    - vte
    - Default
    - simone

**Categorie**

Radice categorie

**Tag**

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.

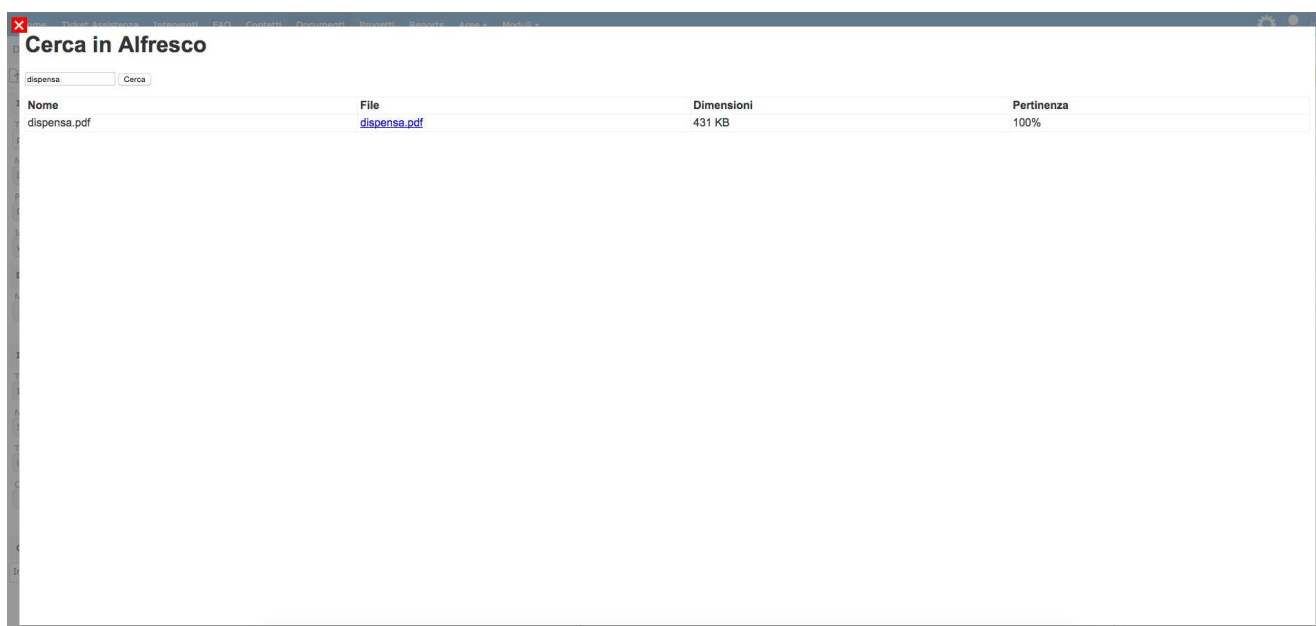
---

### 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.



## 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](mailto: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 sia presente l'identificativo del ticket nell'oggetto della mail.

---

### *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.

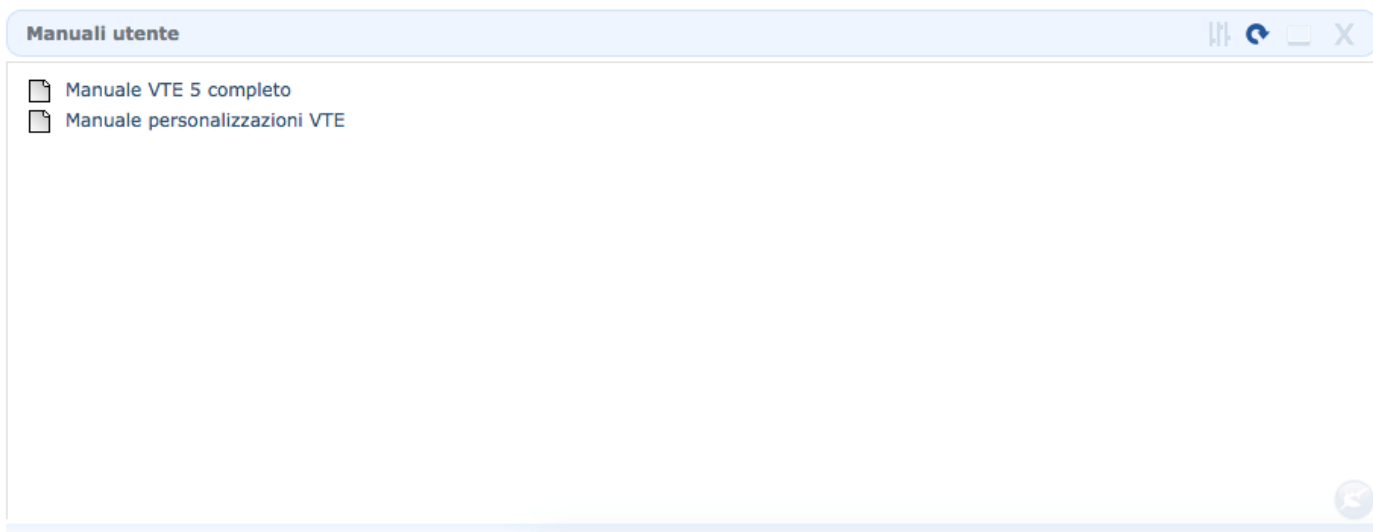
# Scarica l'app gratuita



## 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.



**Unione Europea**  
Fondo Sociale Europeo

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.



**Unione Europea**  
Fondo Sociale Europeo