



REGIONE BASILICATA

UFFICIO AMMINISTRAZIONE DIGITALE

MANUALE UTENTE PERSONALIZZAZIONI VTE

Fornitore:	
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		
VARIAZIONI			
Versione prec.	Data	Autore	Paragrafi modificati
1	05.06.2015		Tutti
2	10.06.2015		Tutti
3	17.09.2015		Tutti
4	02.11.2015		Tutti
5	08.01.2016		Tutti
DISTRIBUZIONE			
	Copia n°	Destinatario	Locazione



Indice

1. Introduzione	6
1.1 Riferimenti	6
2. Variazioni nomenclatura	7
2.1 Ticket	7
2.2 Progetti	7
3. Impostazioni	8
3.1 Associazione Campi Personalizzati a Code	8
4. Progetti	11
4.1 Contratti	11
4.2 Risorse	12
4.3 Impiego risorse per contratto	13
4.4 Operazioni	13
4.5 Interventi Operazioni	14
4.6 SLA	14
4.7 Validazione	15
5. Ticket	16
5.1 Tematiche	16
5.2 Stati	17
5.3 Documenti da allegare in caso di MEV	18
5.4 Creazione progetti da ticket MEV	19
5.5 Feedback contatto	19
5.6 Notifiche	20
5.7 Canale richiesta	20
5.8 Validazione	21
5.9 Aggiornamento automatico schermata	21
5.10 Visualizzazione del ticket	21
5.11 Filtri	21
5.12 Visualizzazione HTML dei ticket	22
5.13 Priorità di default	23
5.14 Presa in carico alla prima modifica	23
5.15 Vista elenco ticket	24
5.16 Posizionamento soluzione ticket	25
5.17 Ticket duplicati	25
5.18 Interventi e operatori incaricati	26
5.19 Colorazione nell'elenco dei ticket	26



5.20 Scelta guidata della coda	26
5.21 Code attive	28
6. SLA	30
6.1 Configurazione	30
6.2 Informazioni sul ticket	30
6.3 Multi-sla	30
7. Workflow	31
7.1 Impostazioni SLA	31
7.2 Assegnazione automatica ticket	32
7.3 Avviso scadenza SLA	32
7.4 Notifica presa in carico	33
7.5 Notifica scadenza progetto	34
7.6 Gestione automatica ticket SIHR	35
8. Processi pianificati	36
8.1 Avvio automatico progetti	36
8.2 Notifica ticket in stallo	36
8.3 Creazione automatica ticket di resoconto	37
9. Report	38
9.1 Report per gruppi	38
9.2 SLA Ticket	38
9.3 SLA Progetti	39
9.4 Rendiconta Progetti	39
9.5 Progetti rendicontati	40
9.6 Rendiconta Ticket	40
9.7 Ticket con interventi (rendicontati)	41
10. Autenticazione	42
10.1 Accesso Portale Assistenza/VTE tramite SSO	42
10.2 Accesso Portale Assistenza/VTE tramite login	43
10.3 Web Service Pianta Organica	43
.....	44
10.4 Ruoli	44
11. Integrazione con Alfresco	45
11.1 Creazione documenti	45
11.2 Documenti allegati a ticket	46
11.3 Ricerca	46
11.4 Documenti allegati come link nella mail di notifica	47
12. Mail converter	48
12.1 Mail Converter: ticket da email	48
12.2 Tipo attività di default	48
12.3 Ticket da nuovi contatti	48
12.4 Risposte a ticket	48



12.5 Progetto di default	49
13. Home Page	50
13.1 Box applicazioni mobile	50
13.2 Box manuali	50
14. Integrazione con Sistema Informativo Contabile	51
14.1 Assistenza Tecnica Computer	51
14.2 Beni informatici assegnati	51



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
- ☒ Sihr
- ☒ Sirfo

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

Salva

Ticket Assistenza
Cerca...

[Salva](#)
[Annulla](#)

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

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

Informazioni Personalizzate

<p>Penale applicabile Sì</p> <p>Tipo attività - Nessuna -</p>

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)

16-04-2018 (dd-mm-yyyy)

Stato avviato Tipo operativo

Relazionato a Aziende Cerca...

Informazioni Aggiuntive

Budget Previsto 4734088 URL Progetto http://

Priorità normale Progresso nessuno

SLA 100.00 Notifica scadenza ☐

Descrizione

Descrizione

Contratto

Chiave Contratto 0001624 Selezione contratto Numero Repertorio Contratto 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: Oggetto: Enel Cerca

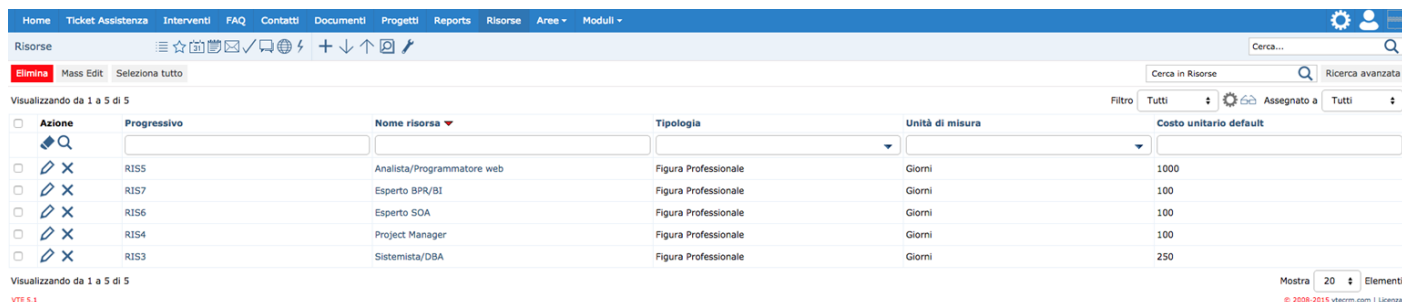
Chiave	Numero repertorio	Descrizione
0010040	68943/71AL/10	266086814 -Enel- Via Anzio - Potenza - num. presa 76136038031261 cod. POD IT001E00233310
0010042	68943/71AL/12	266875614 -Enel- C.da Acinello sn - Aliano - num. presa 77101005021101 cod. POD IT001E89938314
0010043	68943/71AL/13	266097620 -Enel- 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 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
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.



Visualizzando da 1 a 5 di 5

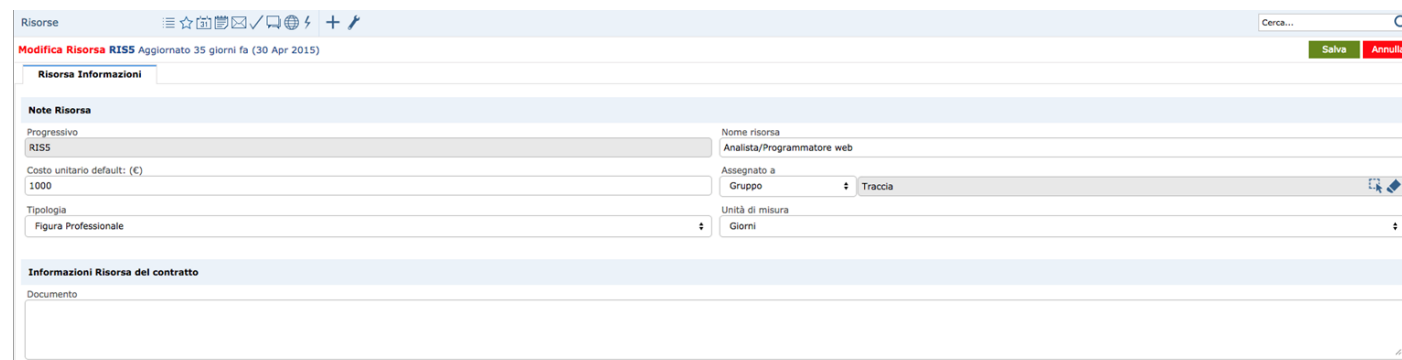
Azione	Progressivo	Nome risorsa	Tipologia	Unità di misura	Costo unitario default
	RIS5	Analista/Programmatore web	Figura Professionale	Giorni	1000
	RIS7	Esperto BPR/BI	Figura Professionale	Giorni	100
	RIS6	Esperto SOA	Figura Professionale	Giorni	100
	RIS4	Project Manager	Figura Professionale	Giorni	100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

Visualizzando da 1 a 5 di 5

VTE 5.1

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: (€): 1000

Assegnato a: Gruppo Traccia

Tipologia: Figura Professionale

Unità di misura: Giorni

Informazioni Risorsa del contratto

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 18-04-2015 (dd-mm-yyyy)
Data di Inizio 17-04-2015 (dd-mm-yyyy)	Data di Fine 18-04-2015 (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



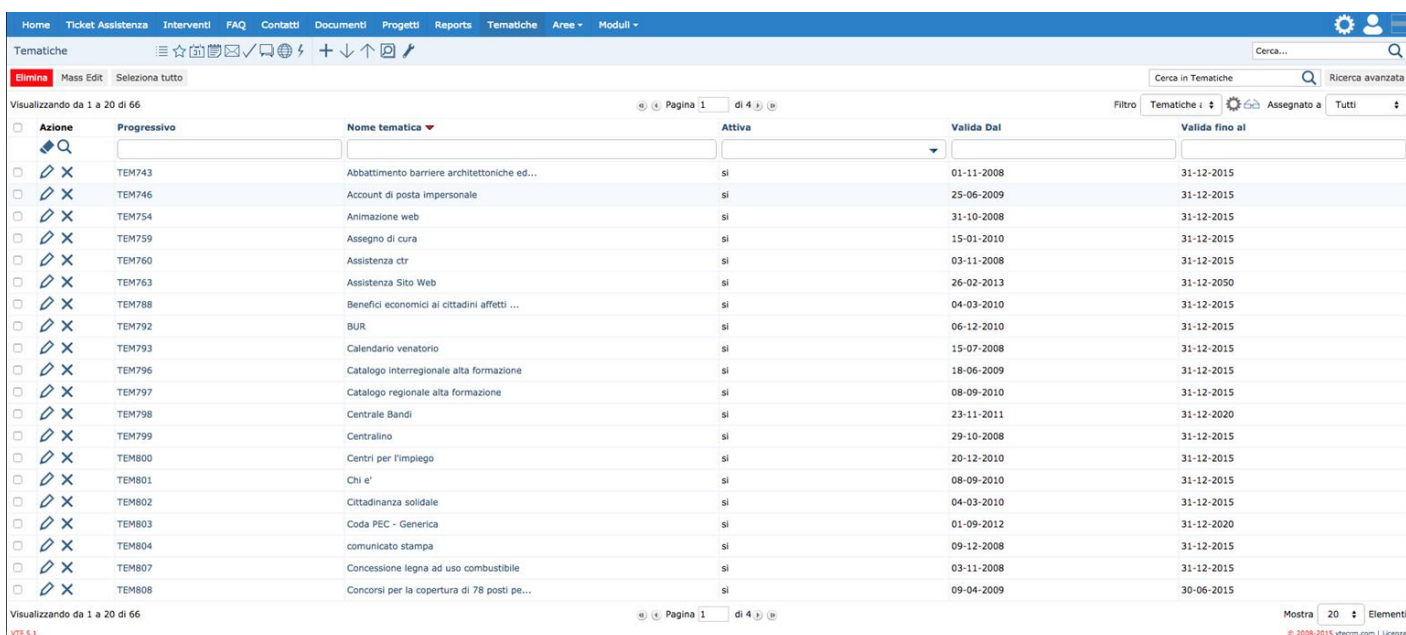
4.7 Validazione

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

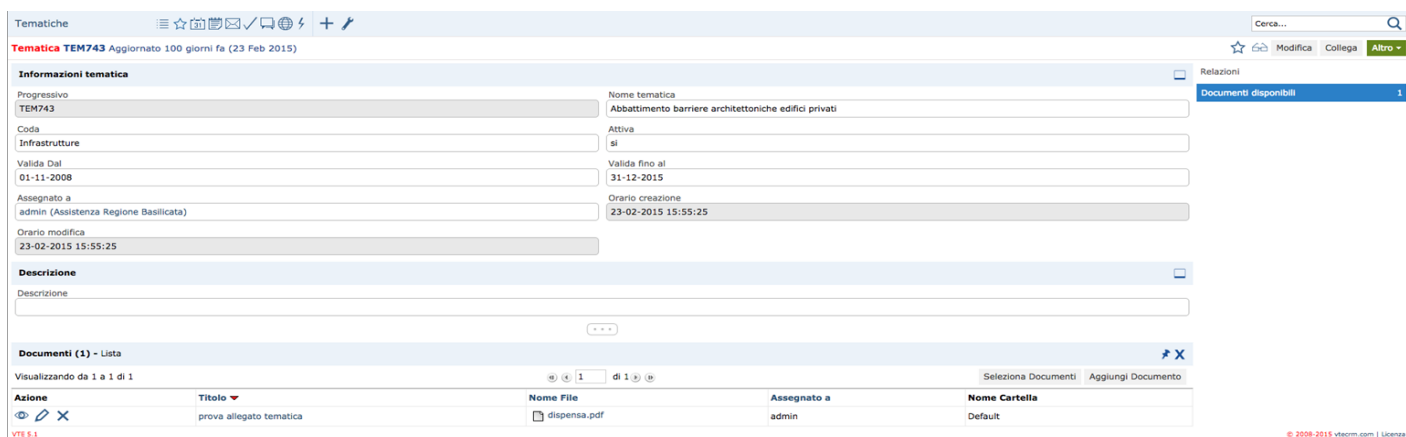
5.1 Tematiche

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.



Azione	Progressivo	Nome tematica	Attiva	Valida Dal	Valida fino al
	TEM743	Abbattimento barriere architettoniche ed...	si	01-11-2008	31-12-2015
	TEM746	Account di posta personale	si	25-06-2009	31-12-2015
	TEM754	Animazione web	si	31-10-2008	31-12-2015
	TEM759	Assegno di cura	si	15-01-2010	31-12-2015
	TEM760	Assistenza ctr	si	03-11-2008	31-12-2015
	TEM763	Assistenza Sito Web	si	26-02-2013	31-12-2050
	TEM788	Benefici economici ai cittadini affetti ...	si	04-03-2010	31-12-2015
	TEM792	BUR	si	06-12-2010	31-12-2015
	TEM793	Calendario venatorio	si	15-07-2008	31-12-2015
	TEM796	Catalogo interregionale alta formazione	si	18-06-2009	31-12-2015
	TEM797	Catalogo regionale alta formazione	si	08-09-2010	31-12-2015
	TEM798	Centrale Bandi	si	23-11-2011	31-12-2020
	TEM799	Centralino	si	29-10-2008	31-12-2015
	TEM800	Centri per l'impiego	si	20-12-2010	31-12-2015
	TEM801	Chi e'	si	08-09-2010	31-12-2015
	TEM802	Cittadinanza solidale	si	04-03-2010	31-12-2015
	TEM803	Coda PEC - Generica	si	01-09-2012	31-12-2020
	TEM804	comunicato stampa	si	09-12-2008	31-12-2015
	TEM807	Concessione legna ad uso combustibile	si	03-11-2008	31-12-2015
	TEM808	Concorsi per la copertura di 78 posti pe...	si	09-04-2009	30-06-2015

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



Tematica TEM743 Aggiornato 100 giorni fa (23 Feb 2015)

Informazioni tematica

Progressivo: TEM743
 Coda: Infrastrutture
 Valida Dal: 01-11-2008
 Assegnato a: admin (Assistenza Regione Basilicata)
 Orario modifica: 23-02-2015 15:55:25

Nome tematica: Abbattimento barriere architettoniche edifici privati
 Attiva: si
 Valida fino al: 31-12-2015
 Orario creazione: 23-02-2015 15:55:25

Descrizione

Documenti (1) - Lista

Azione	Titolo	Nome File	Assegnato a	Nome Cartella
	prova allegato tematica	dispensa.pdf	admin	Default

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.



The screenshot shows the 'Ticket Assistenza' interface. At the top, there's a search bar and a 'Cerca...' button. Below it, a status bar indicates 'Modifica Ticket TEST 25/05 1 Aggiornato Oggi (04 Giu 2015)' with 'Salva' and 'Annulla' buttons. The main section is titled 'Informazioni Ticket' and contains several fields: 'Nr. Ticket' (TT195), 'Titolo' (TEST 25/05 1), 'Priorita' (Normale), 'Stato' (Aperto), 'Coda' (Infrastrutture), and 'Canale richiesta' (Telefono). To the right, there are fields for 'Assegnato a' (Utente: vte (Test)), 'Collegato a' (Contatto: Cerca...), 'Tematica' (Abbattimento barriere architettoniche ed...), 'File disponibili:' (dispensa.pdf (application/pdf)), 'Motivazione Stallo', 'Progetto' (Cerca...), and 'Operazione' (Cerca...). Each field has a small icon for editing or deleting.

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
- 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: (dd-mm-yyyy)

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

La pagina all'indirizzo assistenza.regionebasilicata.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

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: (dd-mm-yyyy)

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

La pagina all'indirizzo assistenza.regionebasilicata.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 Creazione progetti da ticket MEV

In caso di ticket con Tipo attività *MEV* il sistema chiederà *Data inizio progetto* e *Data fine prevista progetto*. Compilando i due campi, sarà creato in automatico un progetto collegato al ticket con date pre-impostate.

Tipo attività

MEV - Manutenzione Evolutiva

Documenti richiesti:

- Progetto di massima
- Progetto esecutivo

N.B. Specificare data inizio e data fine prevista della MEV per creare un progetto collegato.

Data inizio progetto

 25
(dd-mm-yyyy)

Data fine prevista progetto

 25
(dd-mm-yyyy)

5.5 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!

5.6 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

5.7 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

5.8 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).

5.9 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

5.10 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

Assegnato a: Sistema Contabile

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

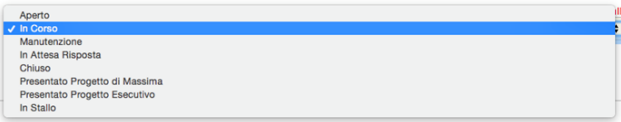
Titolo: I: nuovo prospetto equilibri di bilancio

Priorità: Normale

Tematica:

Coda: Sistema Contabile

Descrizione:

Stato: 

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

5.11 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 *
Priorità	Assegnato a *	Periodo Creazione	Nessuno
Nessuno			

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

Imposta le condizioni di ricerca per ridurre ulteriormente la lista.

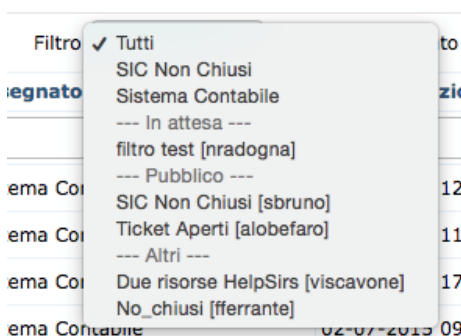
- Puoi usare filtri di tipo "o" introducendo voci multiple nella terza colonna
- Puoi introdurre fino a 10 voci, separate dalla virgola. Per esempio: MI, RO, cercherà per Milano o Roma

REGOLA

Categoria	uguale	Agricoltura Ambiente Animazione Portale AreaWeb	E
Stato	diverso	Manutenzione In Attesa Risposta Chiuso Discontinuo, Discontinuo di Massimo	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.



5.12 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



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 Priorità di default

La priorità è bassa di default per i ticket creati da sistema o inviati a code che non prevedono una priorità prestabilita.

5.14 Presa in carico alla prima modifica

La presa in carico di un ticket può essere effettuata esplicitamente variando lo stato del ticket da Aperto a In Corso, o implicitamente effettuando una modifica qualsiasi al ticket (commento, variazione di un campo, ...) non ancora preso in carico.

Attenzione: la presa in carico di un ticket comporta l'accettazione della tipologia attività (per le code per cui è prevista). Dopodiché non è più consentita la variazione del tipo attività.

La pagina all'indirizzo assistenza.regione.basilicata.it dice:

ATTENZIONE! Il ticket risulta non ancora preso in carico. Apportando una modifica si prenderà in carico il ticket e si accetterà il tipo di attività SO - Supporto Operativo!

☐ Impedisci alla pagina di creare altre finestre di dialogo.

OK

5.15 Vista elenco ticket

Alla vista di default dei ticket è stata aggiunta la colonna Orario Creazione e l'ordinamento è stato impostato per data decrescente sia nell'elenco dei ticket, che nelle viste dei ticket collegati ad oggetti del CRM.

Ticket Assistenza							
<div> <div> <div>Elimina</div> <div>Mass Edit</div> <div>Segna come indesiderata</div> </div> <div> <div>Cerca in Ticket Assistenza</div> <div>Ricerca avanzata</div> </div> </div>							
<div> <div>Visualizzando da 1 a 20 di 20719</div> <div> <div>Pagina 1 di 1036</div> <div>Filtro Tutti</div> <div>Assegnato a Tutti</div> </div> </div>							
Azione	Nr. Ticket	Titolo	Richiedente	Stato	Priorita`	Assegnato a	Orario creazione
	TT55804	Riepilogo bug risolti avvio VTE	--	Chiuso	Normale	GSA	02-11-2015 16:15:18
	TT55803	prova 15.43	simonebrunox	In Corso	Normale	Test	02-11-2015 15:45:17
	TT55802	test 15.44	--	Aperto	Normale	Test	02-11-2015 15:44:25
	TT55801	provola	--	Aperto	Normale	Test	02-11-2015 15:37:47
	TT55800	Richiesta	SABIA MARIA ROSARIA	In Corso	Normale	Centrale Bandi	02-11-2015 14:14:16
	TT55799	AA - Scheda Dipendente Creata	noreply	Chiuso		HelpSirs	02-11-2015 13:26:16
	TT55798	AA - Scheda Dipendente Creata	noreply	Chiuso		HelpSirs	02-11-2015 13:24:16

Contatti	
Contatto PETRIZZI NICOLA Aggiornato 124 giorni fa (30 Giu 2015)	
Nome	Cognome
NICOLA	PETRIZZI
Telefono Ufficio	Cellulare
0971668390	
Telefono Casa	Altro Telefono
Email	Codice Fiscale
nicola.petrizzi@regione.basilicata.it	PTRNCL64P23B181V
Dipartimento	Ufficio
00012 - DIPARTIMENTO PROGRAMMAZIONE E FINANZE	000AL - UFFICIO AMMINISTRAZIONE DIGITALE
Descrizione	

Hardware Installato (3) - Lista							
Descrizione	Categoria	Sottocategoria	Num. Serie	ID PDL	Num. inventario	Data Assegnazione	
STAMPANTE SAMSUNG SL-M4020ND	ATTREZZATURE INFORMATICHE	STAMPANTE	ZDGSBJCG2000AHY	PDLA-79	8297	03/08/2015	
MONITOR HKC LCD 21.5 POLLICI	ATTREZZATURE INFORMATICHE	MONITOR	HKC1201011500977	PDLA-79	7112	18/10/2012	
COMPUTER HYUNDAI LYNX XM20 Avanzato SSD	ATTREZZATURE INFORMATICHE	COMPUTER	OR27A2012RG00706	PDLA-79	7208	01/10/2012	






































Ticket Assistenza (60) - Lista							
<div> <div>Visualizzando da 1 a 10 di 60</div> <div> <div>1 di 6</div> <div>Aggiungi Ticket</div> </div> </div>							
Azione	Nr. Ticket	Soggetto	Relazionato a	Stato	Priorita`	Assegnato a	Orario creazione
	TT35745	Stampe report protocollo non funzionanti	@ PETRIZZI NICOLA	Chiuso	Alta	Protocollo	27-10-2015 10:57:27
	TT35716	Richiesta Linea 2 I: Notifica Ricezione ...	@ PETRIZZI NICOLA	In Corso	Bassa	Sirs11016	26-10-2015 11:51:17
	TT35709	Maurella - De Donato - I: abilitazione a...	@ PETRIZZI NICOLA	Chiuso	Normale	viscavone	26-10-2015 08:51:16
	TT35645	Opservice - Mancata visualizzazione dich...	@ PETRIZZI NICOLA	Chiuso	Bassa	mcolucci	20-10-2015 13:45:19
	TT35471	Cerone Giuseppina - Notifica Ricezione d...	@ PETRIZZI NICOLA	Chiuso	Normale	Provvedimenti	12-10-2015 09:27:50
	TT35448	Aggiornamento trasparenza (OPService) di...	@ PETRIZZI NICOLA	Chiuso	Bassa	HelpSirs	08-10-2015 11:39:49
	TT35440	Abilitazione e configurazione nuovi diri...	@ PETRIZZI NICOLA	Chiuso	Normale	viscavone	08-10-2015 09:48:50
	TT35439	Protocollo a norma Consiglio Regionale p...	@ PETRIZZI NICOLA	In Stallo	Normale	HelpSirs	08-10-2015 09:41:10

5.16 Posizionamento soluzione ticket

Nella maschera di gestione del ticket il campo Soluzione è stato posizionato dopo il campo Commento, per evitare che qualcuno digitasse un commento nel campo Soluzione chiudendo automaticamente il ticket.

Informazioni Descrittive

Descrizione



1. assegnazione ticket di riepilogo giornalieri a locaspi
2. errore avviso id-sla esistente in fase di creazione ticket
3. motivazione stallo e soluzione non permettono di salvare se non si esce dal campo
4. fatal error su icona notifiche da leggere
5. notifiche email per i ticket creati da sistema
6. errore su scheda beni hardware del contatto Alessandro Pino
7. Copia e incolla su rich text editor con Internet Explorer (aggiornato all'ultima versione)
8. Visualizzazione valori di default per i campi personalizzati di altre code

Commenti

Aggiungi commento

Informazioni Soluzione

Soluzione


Risolti tutti i bug individuati e segnalati dagli utenti. Da questo momento si inviterà ad usare la coda di assistenza.

5.17 Ticket duplicati

Spesso capita che un richiedente apre 2 o più ticket per lo stesso argomento.

In tal caso bisogna chiudere i ticket successivi indicando che si tratta di duplicati e specificare nell'apposito campo il Ticket di riferimento.

Ticket di riferimento

Cerca... 

5.18 Interventi e operatori incaricati

Come per le operazioni dei progetti (vedi punto 4.5), anche per i ticket è possibile specificare gli interventi necessari per la risoluzione del problema con l'indicazione dell'utente che li ha svolti.

Quando è superfluo specificare un intervento ma si vuole solo indicare l'operatore incaricato alla risoluzione del ticket è possibile utilizzare il campo *Operatore Incaricato* nella scheda del ticket. Di default coincide con l'utente corrente.

Operatore incaricato

sbruno (Simone Bruno)

5.19 Colorazione nell'elenco dei ticket

Nella pagina di elenco, ogni ticket è colorato in base al suo stato.

Stato
Aperto
In Corso
Chiuso
Presentato Progetto di Massima
Presentato Progetto Esecutivo
In Stallo

Azione	Nr. Ticket	Titolo	Richiedente	Stato	Priorità	Assegnato a	Orario creazione
	TT56748	Consegnare pdl aggiuntiva ad Antonio Ber...	PINO ALESSANDRO	In Corso	Normale	Idelgiu	08-01-2016 11:57:11
	TT56747	! richiesta PEC impersonale per avviso ...	LIONE GERARDINA	Aperto	Normale	HelpSirs	08-01-2016 11:38:16
	TT56746	test 10.57	simonebruno	Aperto	Normale	Test	08-01-2016 10:59:17
	TT56745	Ialeta nicola - ambiente - Problema wor...	LAJETA NICOLA	Chiuso	Bassa	mcasino	08-01-2016 10:28:20
	TT56744	Pietrafesa Carmela per Bernardo Antonio ...	PIETRAFESA CARMELA	In Corso	Bassa	Idelgiu	08-01-2016 10:28:17
	TT56743	Assistenza del 08/01/2016	nessuno	In Corso	Normale	Centrale Bandi	08-01-2016 10:26:24
	TT56742	Preparare portatile per dott. Giuseppe L...	PINO ALESSANDRO	In Corso	Bassa	mcasino	08-01-2016 09:59:57
	TT56740	Sostituire mouse difettoso	RIVIELLO ROCCO	Chiuso	Normale	Idelgiu	08-01-2016 08:57:32
	TT56739	Richiesta supporto operativo per il gior...	GALELLA ANNALISA	In Corso	Normale	SITR	08-01-2016 08:46:16
	TT56738	Rendicontazione giornaliera 08/01/2016	--	In Corso	Normale	viscavone	08-01-2016 07:00:02
	TT56737	Rendicontazione giornaliera 08/01/2016	--	In Corso	Normale	Ilocaspi	08-01-2016 07:00:01
	TT56736	AA - Scheda Dipendente Creata	noreply	Chiuso		HelpSirs	08-01-2016 06:13:16
	TT56735	AA - Scheda Dipendente Creata	noreply	Chiuso		HelpSirs	07-01-2016 17:47:16
	TT56734	Verificare problemi di avvio uoe inv 794...	RIVIELLO ROCCO	Chiuso	Normale	gcatalani	07-01-2016 17:23:34
	TT56733	Problemi di accensione su pc inv 2392	RIVIELLO ROCCO	Chiuso	Normale	gcatalani	07-01-2016 16:25:37
	TT56732	Contratti digitali	GALLUCCI ROCCO	In Stallo	Normale	Sistema Contabile	07-01-2016 13:11:17
	TT56731	ATTIVAZIONE UTENZA SIC	ULIVI SARA	Chiuso	Normale	Sistema Contabile	07-01-2016 13:02:17
	TT56730	AA - Scheda Dipendente Creata	noreply	Chiuso		HelpSirs	07-01-2016 12:51:16
	TT56729	Assistenza del 07/01/2016	nessuno	Chiuso	Normale	Centrale Bandi	07-01-2016 10:59:49
	TT56728	AA - Scheda Dipendente Creata	noreply	Chiuso		HelpSirs	07-01-2016 10:35:18

5.20 Scelta guidata della coda

Nel portale assistenza i richiedenti possono chiedere supporto alla selezione della categoria del ticket.

Nuovo Ticket

Nuovo Ticket

*Titolo

Priorità Ticket

Alta

Importanza Ticket

Minore

Possiamo aiutarti nella selezione della categoria del ticket?

☒ Sì ☐ No

Che tipo di problema hai?

☐ Problema al computer o a un suo componente

☐ Problema con un software

☐ Problema nella richiesta di assistenza

Help selezione coda

Descrizione

Salva

Annulla

Rispondendo sì alla domanda “Possiamo aiutarti nella selezione della categoria del ticket?”, il sistema pone una serie di domande a risposta multipla fino alla selezione automatica della coda.

Le domande e le risposte possono essere gestite in VTE dagli amministratori di sistema attraverso il modulo domande.

Domanda Che tipo di problema hai? Aggiornato 3 giorni fa (05 Gen 2016)



Progressivo

QUE3

Domanda

Che tipo di problema hai?

Risposte (3) - Lista



Visualizzando da 1 a 3 di 3

1 di 1

Aggiungi Risposta

Azione	Risposta ▼	Assegnato a
	Problema al computer o a un suo componen...	admin
	Problema con un software	admin
	Problema nella richiesta di assistenza	admin




Ogni risposta può avere una domanda successiva o una coda associata.

Modifica Risposta **Problema con un software** Aggiornato 3 giorni fa (05 Gen 2016) Salva Annulla

Risposta Informazioni


Risposta


Progressivo
ANS13

Assegnato a
Utente ▾ admin (Assistenza Regione Basilicata) 

Coda
- Selezionare - ▾

Risposta
Problema con un software

Domanda
Che tipo di problema hai? 

Domanda successiva
Che compito ha il software in questione? 

Descrizione Risposta

Descrizione

5.21 Code attive

Nella schermata di login di VTE e nel portale assistenza viene mostrato il riepilogo delle code attive con l'indirizzo email dedicato e i totali dei ticket per stato.




REGIONE BASILICATA
SERVIZI DI ASSISTENZA

Login

Vai al login con IMS

☐ Resta collegato [Hai dimenticato la password?](#)

Code di assistenza attive

Coda di assistenza	Indirizzo email	Ticket Aperti	Ticket In Corso	Ticket In Stallo	Ticket Chiusi	Ticket Totali
Assistenza Tecnica Computer	atc@assistenza.regione.basilicata.it	1	1	0	20521	20523
Centrale Bandi	centralebandi@assistenza.regione.basilicata.it	0	7	11	70	88
FatturaElettronica	fatture@assistenza.regione.basilicata.it	0	0	0	4	4
GSA	gsa@assistenza.regione.basilicata.it	0	0	1	3	4
HelpSirs	helpsirs@assistenza.regione.basilicata.it	2	7	2	762	773
Protocollo	protocollo@assistenza.regione.basilicata.it	0	0	1	13	14
Provvedimenti	provvedimenti@assistenza.regione.basilicata.it	0	0	1	49	50
Sirs11016	sirs11016@assistenza.regione.basilicata.it	0	10	1	5	16
Sistema Contabile	sic@assistenza.regione.basilicata.it	0	2	9	86	101
SITR	sitr@assistenza.regione.basilicata.it	0	1	0	36	37

Il riepilogo può essere visualizzato al seguente link:

<http://assistenza.regione.basilicata.it/vte/code-attive.php>

Oppure può essere riportato su pagine di altre applicazioni web inglobando il seguente codice:

```
<iframe src="http://assistenza.regione.basilicata.it/vte/code-attive.php" frameborder="0" scrolling="auto" width="100%" style="height: 800px;"></iframe>
```



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	
Presa 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="00-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 creare uno nuovo

[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 risulta 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	Modifica Elimina
Imposta priorità MAC01	Active	Modifica Elimina
Imposta presa in carico MAC01	Active	Modifica Elimina

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	Priorità: normale Presa in carico: 1h Tempo di ripristino: 16h



condizione: Tipo Attività = MAC03 Anomalia non 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

Ad ogni coda di assistenza è legato almeno un gruppo. Il sistema assegnerà in automatico i ticket creati dagli operatori del sistema o dai richiedenti del portale assistenza al relativo gruppo di utenti interessato.

Coda

GSA

Assegnato a

GSA

N.B. Questo workflow non è valido solo per la coda Assistenza Tecnica Computer che preferisce gestire manualmente l'assegnazione, selezionando eventualmente il singolo utente a cui assegnare il ticket.

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:

Modulo:

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: 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:

Workflow Relazionato:

Stato:

☐ Eseguire l'operazione dopo...

Attività

NOTA: È necessario aver configurato lo script Workflow da crontab.

Da:

A:

Cc:

Bcc:

Oggetto:


Corpo

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 : (VigenMeta) 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	 
Azzerà Notifica Scadenza	Active	 

7.6 Gestione automatica ticket SIHR

Il sistema che gestisce le schede dei dipendenti invia in automatico una mail di notifica all'indirizzo helpsirs@assistenza.regione.basilicata.it per notificare la modifica/cancellazione di ogni dipendente.

Il sistema VTE CRM è stato personalizzato per chiudere in automatico questi ticket in arrivo e li mantiene al solo fine di consultazione.



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 un riepilogo 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.

Notifica ticket in stallo per gruppo Sistema Contabile

Assistenza Regione Basilicata to Me, fferrante@latraccia.it, vito.scavone@supporto.regione.basilicata.it, nradogna@latraccia.it [more...](#)

Assistenza Regione Basilicata to alobefaro@latraccia.it, antonio.tedesco@regione.basilicata.it, fcoretti@latraccia.it, fferrante@latraccia.it [more...](#) 08:00 ◀

Attenzione,
i ticket seguenti risultano **in stallo da più di 3 giorni**:
1. [TT262 - Re: R: Riaccertamento residui](#) dal 01/10/2015 11:39:33
2. [TT267 - Adeguamento del SIC - modulo Contratti - per la gestione della fatturazione elettronica](#) dal 01/10/2015 10:00:00
3. [TT275 - Invio per posta elettronica: Nota nr. 447 del 19.03.2015 Pasrifica Rendiconto 2014 \(2\)](#) dal 01/10/2015 11:45:54
4. [TT276 - d.lgs. 118/2011 e allegato 7](#) dal 01/10/2015 10:00:00
5. [TT277 - Modifica modulo fiscale](#) dal 01/10/2015 10:00:00
6. [TT278 - I: Richiesta assistenza per i mandati sospesi](#) dal 01/10/2015 10:00:00
7. [TT284 - Inserimento dei beneficiari nella registrazione dell'impegno contabile](#) dal 01/10/2015 11:34:36
8. [TT400 - Bilancio Consolidato art. 68 D.Lgs. 118/2011: Predisposizione procedura per acquisizione ed elaborazione dati bilancio](#) dal 01/10/2015 10:00:00
9. [TT580 - Richiesta Procedura di Monitoraggio "Pareggio di Bilancio"](#) dal 01/10/2015 10:00:00
10. [TT55712 - I: Nuova attestazione capitoli di bilancio](#) dal 28/10/2015 12:44:29
11. [TT55714 - integrazione della procedura SIC necessaria a inviare i dati obbligatori sul patrimonio regionale all'Ufficio Bilancio e al MEF](#) dal 28/10/2015 14:27:00
12. [TT55715 - Attivazione del Sistema di ticketing per gestione dei contratti di manutenzione, fornitura beni e servizi](#) dal 28/10/2015 14:34:14

Grazie
SERVIZIO ASSISTENZA REGIONE BASILICATA

◀ ◀ ▶ ▶

Il sistema invia la notifica dei ticket in stallo per 90 giorni. Dopodiché invia una notifica di avviso di chiusura automatica entro 10 giorni.



Notifica ticket in stallo, in scadenza per gruppo Test

Assistenza Regione Basilicata & Me to Francesco Ferrante, Scavone Vito, Tedesco Antonio, Angelo Lobefaro, Locaspi Luciano, Petrizzi Nicola & Gallucci Rocco

Assistenza Regione Basilicata to Me 29 ott ◀

Attenzione,
i ticket seguenti risultano **in stallo da più di 90 giorni e pertanto saranno chiusi per impossibilità di risoluzione entro 10 giorni**:
1. [TT55718 - Ticket di test](#) dal 27/07/2015 08:31:17

Grazie
SERVIZIO ASSISTENZA REGIONE BASILICATA

◀ ◀ ▶ ▶

Dopo 10 giorni, i ticket che sono ancora in stallo saranno chiusi in automatico e il sistema invia una notifica di chiusura per mancata risoluzione.

Notifica ticket in stallo, chiusi automaticamente per gruppo Test

Assistenza Regione Basilicata & Me to Francesco Ferrante, Scavone Vito, Tedesco Antonio, Angelo Lobefaro, Locaspi Luciano, Petrizzi Nicola & Gallucci Rocco

Assistenza Regione Basilicata to Me 23 ott ◀

Attenzione,
i ticket seguenti risultano **in stallo da più di 100 giorni e pertanto sono stati chiusi per impossibilità di risoluzione**:
1. [TT35675 - test presa in carico](#) dal 13/07/2015 16:27:44

Grazie
SERVIZIO ASSISTENZA REGIONE BASILICATA

◀ ◀ ▶ ▶

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 Report per gruppi

Oltre ai report che è possibile creare in autonomia con il Report Editor discusso ampiamente nel manuale utente VTE 5.1, sono stati creati una serie di report personalizzati per ogni coda di assistenza attiva nel sistema. Ogni gruppo può visualizzare solo i report di propria competenza.

9.2 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
4967	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	

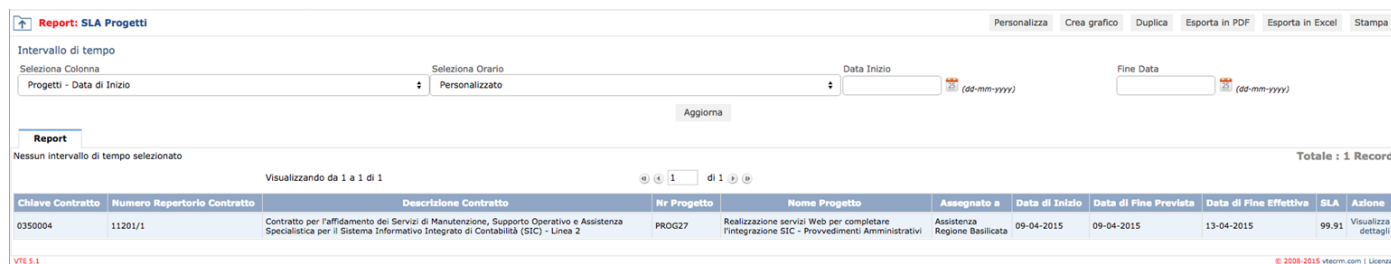
Riporta le informazioni principali sul ticket evidenziando in verde o in rosso se l'ora di presa in carico e di risoluzione rispettano lo SLA atteso.

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

9.3 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.



Report: SLA Progetti

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

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

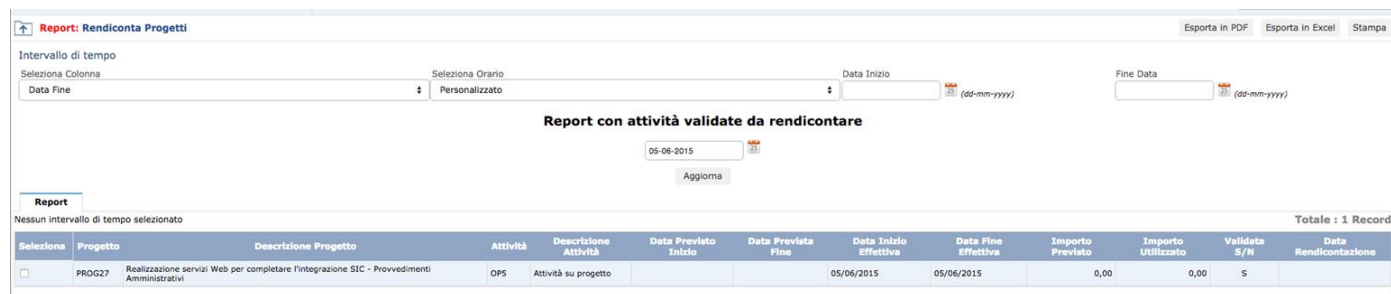
Riporta le informazioni principali sul progetto e lo SLA ottenuto dal calcolo effettuato su tutte le attività del progetto (vedi punto 4.6).

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

9.4 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

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

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.

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

Aggiorna

Report **Totale** Totale : 2 Record

Nessun intervallo di tempo selezionato

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 vtecom.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.

9.6 Rendiconta Ticket

Il report personalizzato *Rendiconta Ticket* è stato implementato per consentire le rendicontazioni delle attività svolte sui ticket, non legate a progetti perciò non rendicontabili con i progetti.

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

Report: Rendiconta Ticket Esporta in PDF Esporta in Excel Stampa

Intervallo di tempo

Selezione Colonna: Data Chiusura ⌵ Selezione Orario: Trimestre Attuale ⌵ Data Inizio: (dd-mm-yyyy) Fine Data: (dd-mm-yyyy)

Report ticket validati con interventi da rendicontare, non legati a progetti

25

Aggiorna

Report

Filtro per "Data Chiusura" "Trimestre Attuale" (01-10-2015 to 31-12-2015) Totale : 1 Record

Selezione	Nr. Ticket	Titolo	Data Creazione	Data Presa in Carico	Data Chiusura	Totale Previsto	Totale Utilizzato	Validata S/N	Data Rendicontazione
<input type="checkbox"/>	TT55803	prova 15.43	02/11/2015 15:45	02/11/2015 15:52	03/11/2015 09:31	593,41	890,11	S	

Riporta l'elenco dei ticket chiusi e validati nel trimestre, con i relativi interventi svolti. Per rendicontare i ticket è necessario specificare una data, selezionare i ticket da rendicontare e cliccare sul pulsante aggiorna.

9.7 Ticket con interventi (rendicontati)

Il report personalizzato *Ticket con interventi* è stato implementato per consentire l'estrazione delle informazioni sui ticket con i relativi interventi, per trimestre.

È possibile lanciare il report in Reports > Report per ticket > Ticket con interventi.

Report: Ticket con interventi Sistema Contabile

Indietro

Intervallo di tempo

Seleziona Colonna

Interventi - Data Inizio Previsita

Seleziona Orario

Personalizzato

Data Inizio

01/01/2015

Fine Data

31/12/2015

Aggiorna

Report

Nessun intervallo di tempo selezionato

Visualizzando da 1 a 14 di 14

Totale: 14 Record

Nr. Ticket	TITOLO	Data di chiusura	Progressivo	Utente	Data di Creazione	Risorsa	Unità di misura	Data Inizio Previsita	Data Fine Previsita	Data	Data Fine	Costo unitario previsto	Quantità Previsita	Totale previsto	Costo unitario effettivo	Quantità Effettiva	Totale effettiva	Data Rendicontazione	Azione
TT333	RGS - Comunicazione fatture e relativi pagamenti sulla Piattaforma elettronica per la certificazione dei crediti	-	INT21	mpomario	2015-09-07 11:33:01	BU/PR	Ore	09-09-2015	14-09-2015	07-09-2015	14-09-2015	320.0000	0.0000	0.0000	320.0000	0.0000	28.0000	8960.0000	Visualizza dettaglio
TT33330	Richiesta assistenza	15-10-2015	INT49	acrobefano	2015-10-15 12:40:19	0	Ore	-	-	15-10-2015	-	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	1.0000	0.0000	-	Visualizza dettaglio
TT33333	Visualizzazione Preimpieghi	-	INT51	acrobefano	2015-10-15 15:53:06	0	Giorni	-	-	15-10-2015	-	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	2.0000	0.0000	-	Visualizza dettaglio
TT395	Idiocco	20-07-2015	INT6	acrobefano	2015-07-20 11:32:55	API/PW	Giorni	-	-	20-07-2015	-	328.1800	1.0000	328.1800	0.0000	1.0000	0.0000	-	Visualizza dettaglio
TT398	Sistemazione cassa	27-07-2015	INT7	acrobefano	2015-07-27 23:41:41	0	Ore	-	-	27-07-2015	-	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	5.0000	0.0000	-	Visualizza dettaglio
TT401	1. DD. 1300/2015 - SINTESI - + RIDUZIONE SOMME	29-07-2015	INT8	Rennante	2015-07-29 12:48:06	API/PW	Giorni	29-07-2015	29-07-2015	29-07-2015	29-07-2015	259.4000	1.0000	259.4000	259.4000	1.0000	259.4000	-	Visualizza dettaglio
TT415	Estrazione dati per i Revisori dei Conti	-	INT9	acrobefano	2015-08-05 10:08:43	API/PW	Ore	05-08-2015	05-08-2015	04-08-2015	05-08-2015	259.4000	8.0000	2075.2000	259.4000	8.0000	2075.2000	-	Visualizza dettaglio
TT418	1. (Regione Basilicata #137646) Recupero determina	05-08-2015	INT10	Rennante	2015-08-05 11:16:01	BU/PR	Ore	05-08-2015	05-08-2015	05-08-2015	05-08-2015	320.0000	0.0000	0.0000	320.0000	0.0000	0.0000	-	Visualizza dettaglio
TT437	Assegni Copesi	17-08-2015	INT12	acrobefano	2015-08-17 11:39:09	0	Ore	-	-	17-08-2015	-	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	2.0000	0.0000	-	Visualizza dettaglio
TT467	1. caricamento beneficiari	25-08-2015	INT16	acrobefano	2015-08-25 12:39:29	0	Ore	-	-	25-08-2015	-	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	1.0000	0.0000	-	Visualizza dettaglio
TT480	Apertura assessment 2015	01-09-2015	INT17	acrobefano	2015-09-01 10:56:24	0	Minuti	-	-	01-09-2015	-	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	15.0000	0.0000	-	Visualizza dettaglio
TT483	Generazione Blocchi Competenza Fasi	-	INT18	acrobefano	2015-09-02 16:52:04	0	Ore	-	-	02-09-2015	-	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	8.0000	0.0000	-	Visualizza dettaglio
TT499	Estrazione consuntivi 2014 per codice piano dei conti di 5 livello Estratta a Utente	04-09-2015	INT20	Rennante	2015-09-04 18:38:00	API/PW	Giorni	04-09-2015	04-09-2015	04-09-2015	04-09-2015	259.4000	4.0000	1037.6000	259.4000	0.0000	0.0000	-	Visualizza dettaglio

Riporta le informazioni principali sul ticket, le informazioni dell'intervento e l'eventuale data rendicontazione.

Per estrarre solo i ticket rendicontati è sufficiente selezionare la data rendicontazione e il periodo nel filtro *Intervallo di tempo* in alto.

Intervallo di tempo

Seleziona Colonna

Ticket Assistenza - Data Rendicontazione

Seleziona Orario

Trimestre Attuale

Aggiorna

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.

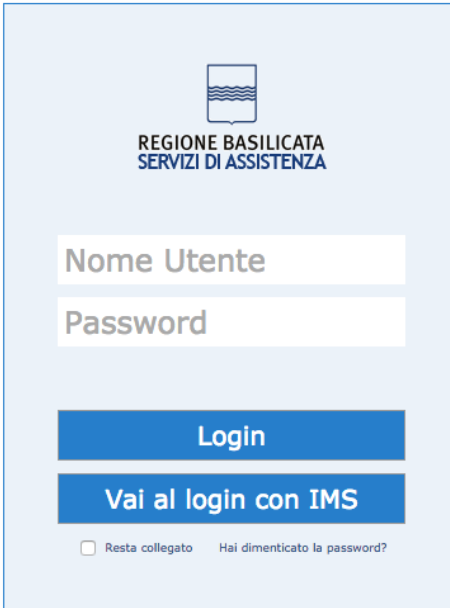
I controlli da parte di VTE sulla scadenza della password (3 mesi di default) e sull'inutilizzo del sistema (6 mesi di default) sono stati disabilitati poiché è l'IMS che si occupa della gestione degli account.

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/>

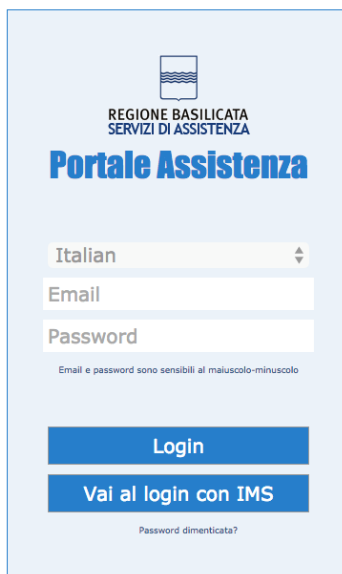
oppure cliccando sui link ai dettagli contenuti nelle mail di notifica, il sistema mostra comunque la possibilità di accedere tramite IMS *Ibasha*.



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

Il servizio web Pianta Organica consente inoltre di mantenere aggiornati in VTE i dati principali del contatto: nome, cognome, codice fiscale, email, telefono, dipartimento e ufficio.

Contatto **PETRIZZI NICOLA** Aggiornato 125 giorni fa (30 Giu 2015)



Nome NICOLA	Cognome PETRIZZI
Telefono Ufficio 0971668390	Cellulare
Telefono Casa	Altro Telefono
Email nicola.petrizzi@regione.basilicata.it	Codice Fiscale PTRNCL64P23B181V
Dipartimento 00012 - DIPARTIMENTO PROGRAMMAZIONE E FINANZE	Ufficio 000AL - UFFICIO AMMINISTRAZIONE DIGITALE

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**

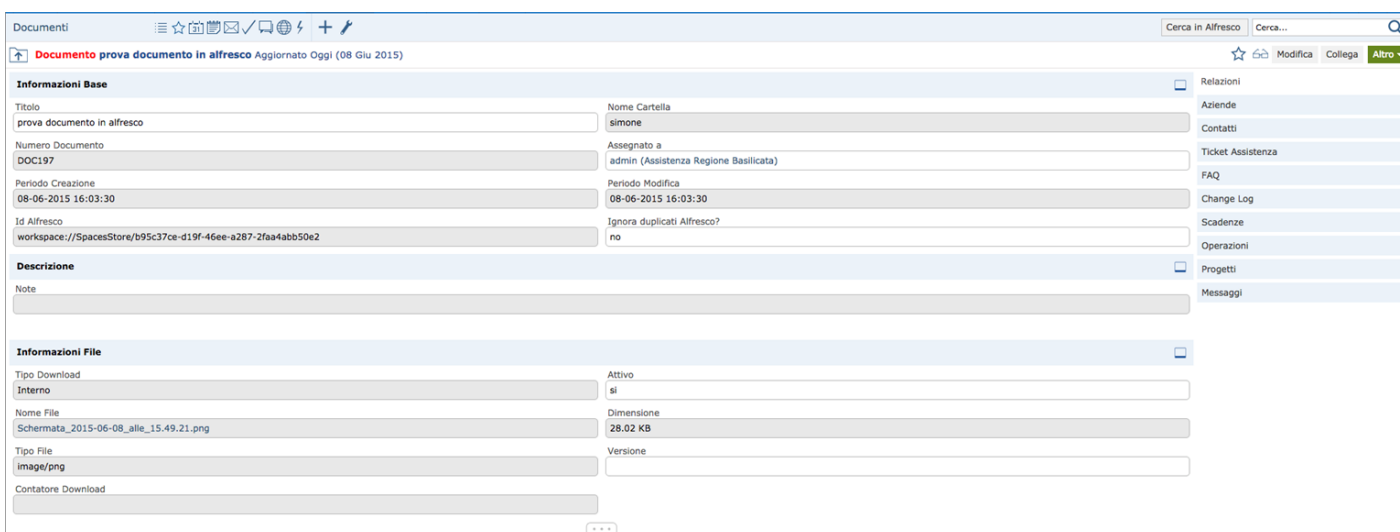
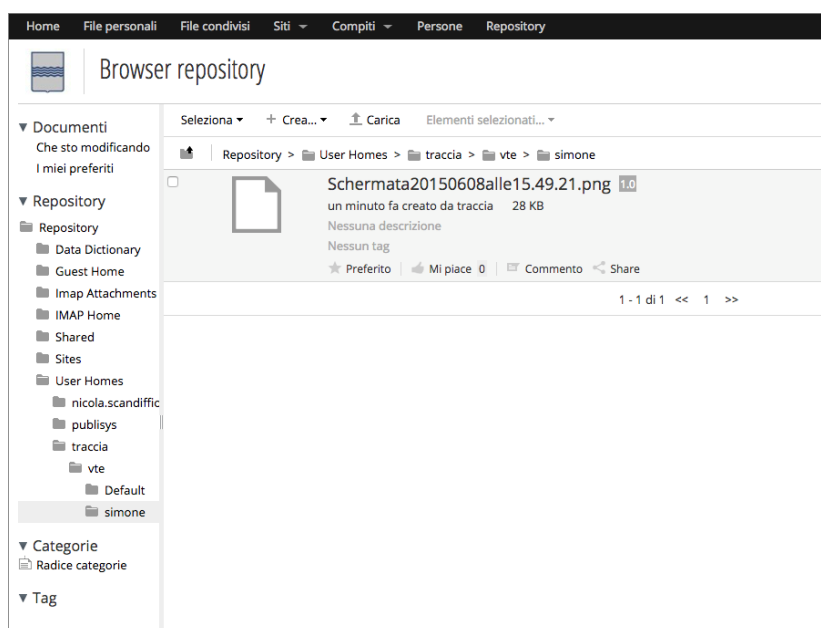
- **Amministratore:** gestisce tutte le entità del sistema e può creare nuovi utenti e privilegi di accesso.
- **Operatore:** ha privilegi limitati, interviene sui ticket di assistenza ma non può eliminarli e non può accedere alle impostazioni di sistema.
- **Responsabile del contratto:** ha accesso 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:

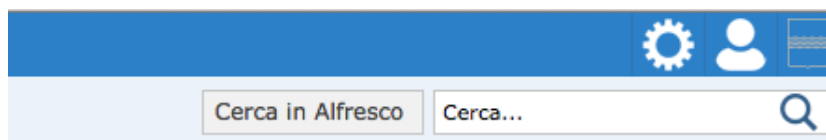
1. *Id Alfresco*: contiene l'identificativo del documento in Alfresco, generato in fase di inserimento. Cliccandoci su è possibile scaricare immediatamente il file da Alfresco.
2. *Ignora duplicati Alfresco?*: se spuntato, indica ad Alfresco di ignorare eventuali duplicati in fase di upload del documento 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

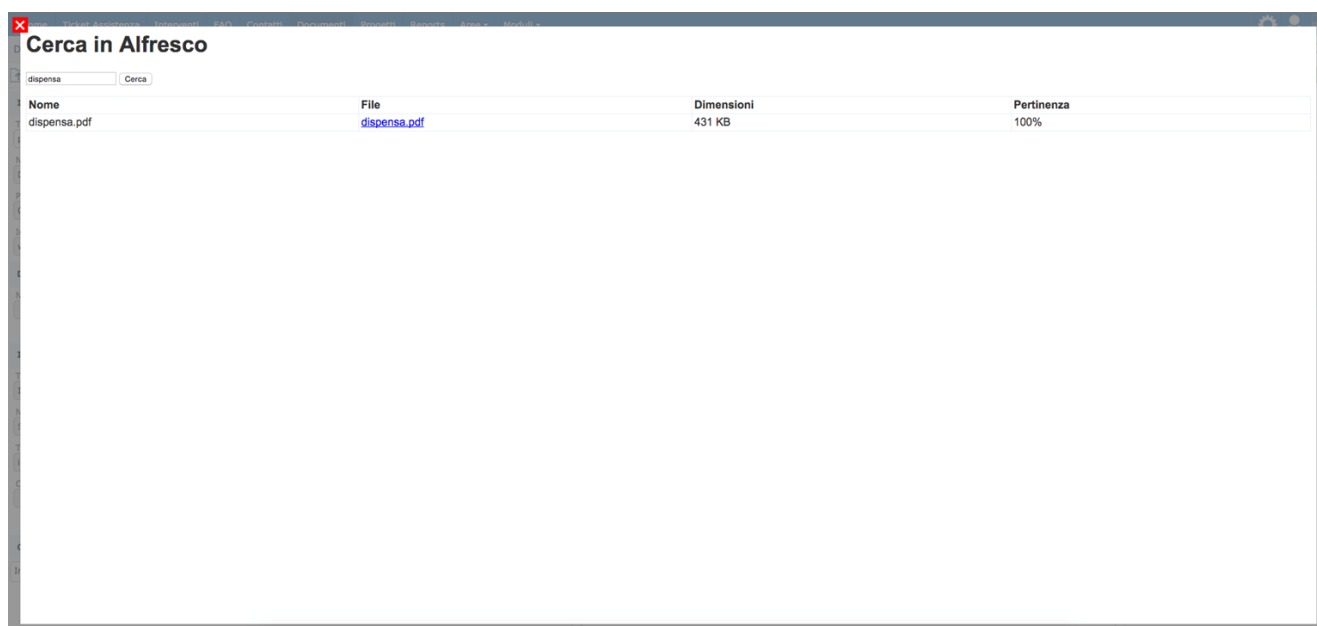
In caso di ticket da email con allegati, VTE si occuperà di prelevare gli allegati e caricarli in Alfresco, secondo quanto descritto nel punto precedente.

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

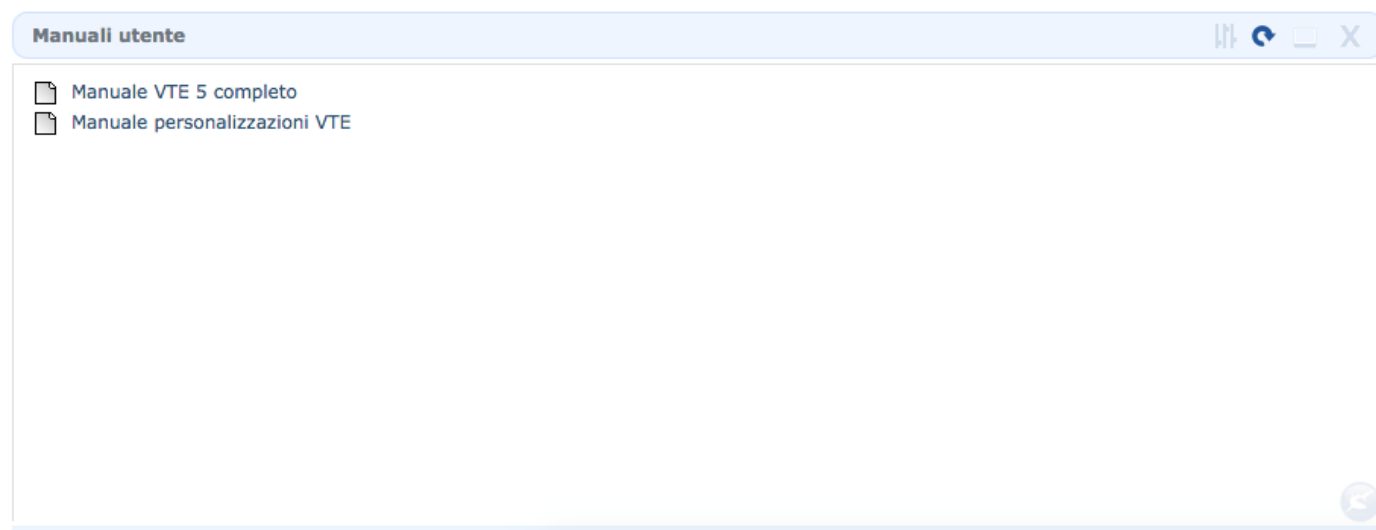
Oltre ai box predefiniti e personalizzabili, la home page mostra un box per il download delle applicazioni mobile per iOS e Android.



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.