



REGIONE BASILICATA

**DIPARTIMENTO
PROGRAMMAZIONE E FINANZE
UFFICIO AMMINISTRAZIONE
DIGITALE**

Via Vincenzo Verrastro, 4
85100 Potenza
Tel 0971/668335
fax 0971/668954
ufficio.amministrazione.digitale@regione.basilicata.it

Procedura aperta per la prosecuzione dei servizi di connettività della Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione a livello Regionale e dei relativi servizi di base (categoria 7 – cpc 84)

CUP: [G39D15001570006] e CIG: [6568113250]

VTECRM (GESTIONE SERVIZI DI ASSISTENZA)

ALLEGATO

C/2



REGIONE BASILICATA

UFFICIO S. I. R. S.

MANUALE UTENTE PERSONALIZZAZIONI VTE

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

CONTROLLO DEL DOCUMENTO

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



Indice

1. Introduzione	4
1.1 Riferimenti	4
2. Variazioni nomenclatura	5
2.1 Ticket	5
2.2 Progetti	5
3. Impostazioni.....	6
3.1 Associazione Campi Personalizzati a Code	6
4. Progetti.....	8
4.1 Contratti	8
4.2 Risorse.....	9
4.3 Impiego risorse per contratto	10
4.4 Operazioni.....	10
4.5 Interventi Operazioni	11
4.6 SLA	11
4.7 Validazione	12
5. Ticket	13
5.1 Tematiche.....	13
5.2 Stati	14
5.3 Documenti da allegare in caso di MEV	15
5.4 Feedback contatto	16
5.5 Notifiche	16
5.6 Canale richiesta.....	17
5.7 Validazione	17
5.8 Aggiornamento automatico schermata	17
5.9 Visualizzazione del ticket	17
5.10 Filtri.....	18
5.11 Merge di ticket	19
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 esplicitate 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
 - Attivita 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



REGIONE BASILICATA

**DIPARTIMENTO
PROGRAMMAZIONE E FINANZE
UFFICIO AMMINISTRAZIONE
DIGITALE**

Via Vincenzo Verrastro, 4
85100 Potenza
Tel 0971/668335
fax 0971/668954
ufficio.amministrazione.digitale@regione.basilicata.it

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



Ticket Assistenza Cerca...

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

Nr. Ticket: TT195

Assegnato a: Utente (vte (Test))

Collegato a: Contatto (Cerca...)

Titolo: TEST 25/05 1

Priorita': Normale

Tematica: Cerca...

Stato: Aperto

Motivazione Stallo:

Canale richiesta: Telefono

Progetto: Cerca...

Operazione: Cerca...

Data Rendicontazione: (dd-mm-yyyy)

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

Valida Attività:

Commento feedback:

Informazioni Personalizzate

Penale applicabile: Si

Tipo attività: - Nessuna -

4. Progetti

4.1 Contratti

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

17-04-2015 (00-mm-yyyy)

Gruppo: Traccia

Data di Fine Prevista: 16-04-2018 (00-mm-yyyy)

Data di Fine Effettiva: (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)

Ogni progetto può essere associato a un contratto.



Cerca contratto

Numero repertorio: Oggetto:

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 an - Allano - 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
0289029	00	anno 2010 - 289663703 - Enel energia - Divisione gas - Tricarico - Via Appia (MT) - contatore 026656442 - pdc 34972801 - 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 Gallitello 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:

4.2 Risorse

Home Ticket Assistenza Interventi FAQ Contatti Documenti Progetti Reporta Risorse Area Moduli

Risorse

Elimina Mass Edit Seleziona tutto

Visualizzando da 1 a 5 di 5

Azione	Progressivo	Nome risorsa	Tipologia	Unità di misura	Costo unitario default
<input type="checkbox"/>	R155	Analista/Programmatore web	Figura Professionale	Giorni	1000
<input type="checkbox"/>	R157	Esperto BPR/BI	Figura Professionale	Giorni	100
<input type="checkbox"/>	R156	Esperto SOA	Figura Professionale	Giorni	100
<input type="checkbox"/>	R154	Project Manager	Figura Professionale	Giorni	100
<input type="checkbox"/>	R153	Sistemista/DBA	Figura Professionale	Giorni	250

Visualizzando da 1 a 5 di 5

Mostra 20 Elementi

© 2008-2015 eazim.com | Licenza

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

Risorse

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

Risorsa Informazioni

Note Risorsa

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

Informazioni Risorsa del contratto

Documento

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
Assegnata 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
Valida Attività	<input type="checkbox"/>	Data Rendicontazione	(dd-mm-yyyy)

Informazioni Aggiuntive

Progresso	nessuno	Ore Lavorate	
Data Inizio Prevista	17-04-2015	Data Fine Prevista	16-04-2018
Data di Inizio	17-04-2015	Data di Fine	16-04-2018
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	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

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.

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

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.

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

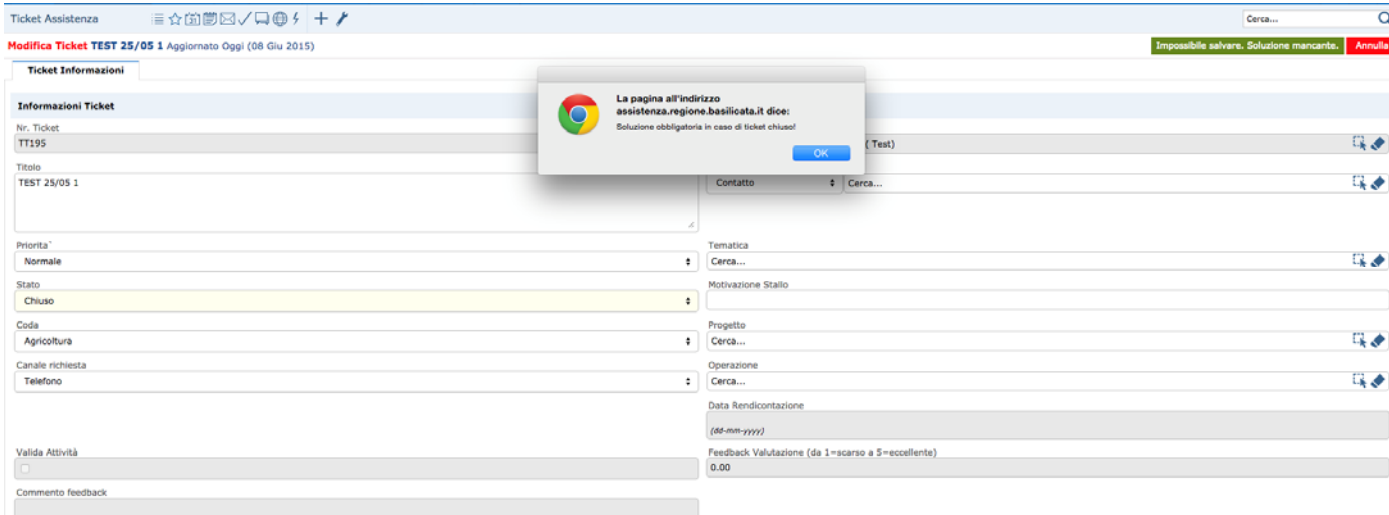
Lo stato *In Stallo* blocca il calcolo dello SLA e deve essere utilizzato solo quando si verificano casi che impediscono l'avanzamento del ticket.

Pertanto per porre in stallo un ticket è necessario indicare la motivazione. La motivazione stallo appare non

The screenshot shows a web interface for editing a ticket. The ticket number is TT195 and the title is TEST 25/05 1. The state is set to 'In Stallo'. A modal dialog box is displayed in the center, with the text: 'La pagina all'indirizzo assistenza.regione.basilicata.it dice: Motivazione stallo obbligatoria in caso di ticket In Stallo!'. The dialog has an 'OK' button. In the background, the 'Motivazione Stallo' field is empty. At the top right of the interface, a green error message reads: 'Impossibile salvare. Motivazione stallo mancante. Annulla'.

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.



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.



5.4 Feedback contatto

Dopo la
chiusura

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



Feedback sull'assistenza ricevuta

Questo è un commento finale!



Invia

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

Valida Attività

no

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

3.50

Commento feedback

Questo è un commento finale!

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

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

Visualizzando da 1 a 20 di 78

⏪ ⏩ Pagina 1 di 4 ⏪ ⏩

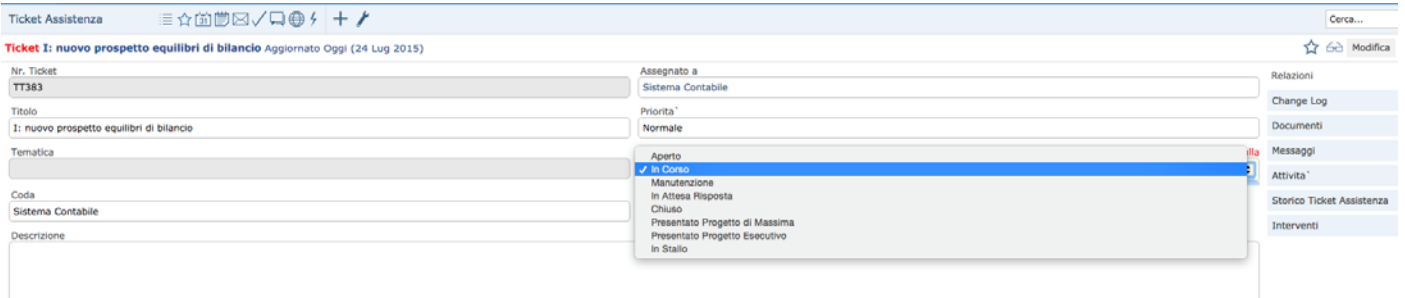
Aggiorna questa pagina ogni 2 minuti. ⏴

VTE 5.1

automatico di pagina.

5.9 Visualizzazione del ticket

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



The screenshot shows the 'Ticket Assistenza' interface. A dropdown menu is open over the 'Stato' field, listing the following options: Aperto, In Corso (selected), Manutenzione, In Attesa Risposta, Chiuso, Presentato Progetto di Massima, Presentato Progetto Esecutivo, and In Stallo. The interface also shows fields for 'Nr. Ticket' (TT383), 'Titolo' (I: nuovo prospetto equilibri di bilancio), 'Coda' (Sistema Contabile), and 'Assegnato a' (Sistema Contabile).

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*.

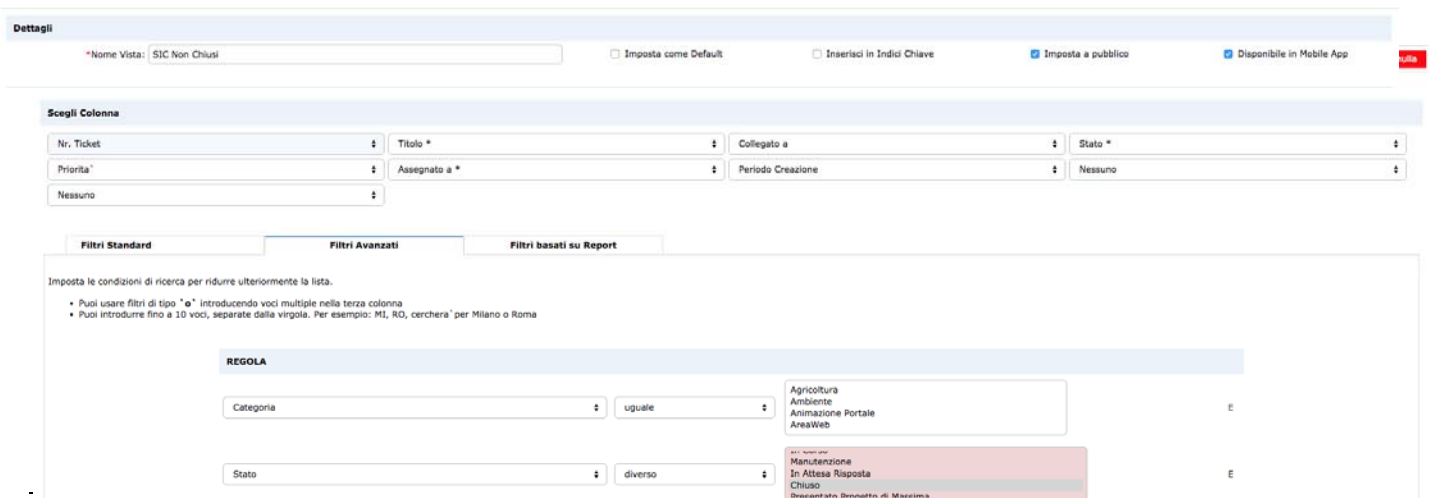
5.10 Filtri

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



The screenshot shows the filter menu in the Ticket list interface. The 'Filtro' dropdown is set to 'Tutti'. A gear icon indicates settings. The menu options are: Tutti (checked), SIC Non Chiusi, --- Pubblico ---, and Ticket Aperti [alobefaro]. Other options like 'Duplica' and 'Nuovo' are also visible.

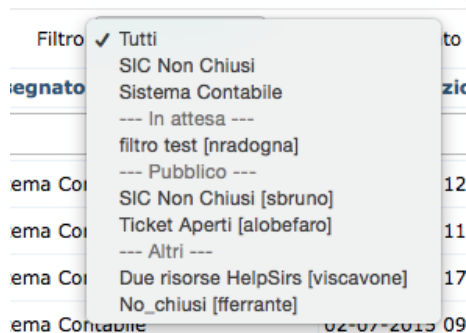
Attraverso l'uso dei filtri, ampiamente descritto nel manuale utente VTE 5 completo, ogni utente può creare una visualizzazione personalizzata dell'elenco ticket.



The screenshot shows the 'Dettagli' (Details) page for a ticket. At the top, there are checkboxes for 'Imposta come Default', 'Inserisci in Indici Chiave', 'Imposta a pubblico', and 'Disponibile in Mobile App'. Below this is the 'Scegli Colonna' section with dropdowns for 'Nr. Ticket', 'Titolo *', 'Collegato a', 'Stato *', 'Priorita'', 'Assegnato a *', 'Periodo Creazione', and 'Nessuno'. The 'Filtri Standard' tab is active, showing a 'REGOLA' section with 'Categoria' set to 'uguale' and 'Stato' set to 'diverso'. A dropdown menu is open for the 'Stato' field, showing options: Agricoltura, Ambiente, Animazione Portale, AreaWeb, Manutenzione, In Attesa Risposta, Chiuso, and Presentato Progetto di Massima.

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

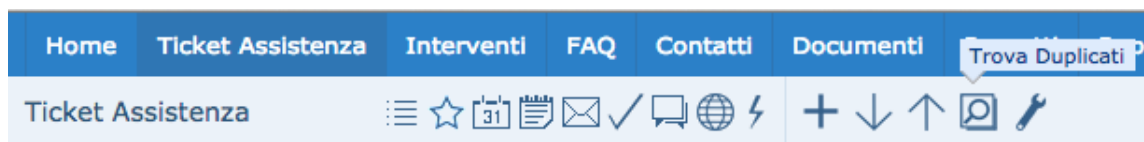
Se l'amministratore ritiene di pubblica utilità il filtro, potrà approvarlo per renderlo visibile a tutti.



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.



Infine si possono selezionare i ticket da unire.



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

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--
Priorita'	<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--

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

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



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

Sommarrio

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 - Anomia

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

7.2 Assegnazione automatica ticket da portale

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

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

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



Workflow > Modifica Workflow

Modifica una workflow esistente o creane uno nuovo

Salva come Template Salva Annulla

Sommario

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

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

Sommaio 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

Stato In Corso

Operazioni

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: Selezione Opzione... ▾

A: Selezione Opzione... ▾

Cc: Selezione Opzione... ▾

Bcc: Selezione Opzione... ▾

Oggetto: Selezione Opzione... ▾

Corpo

Selezione Opzione... ▾ Selezione Opzione... ▾



B *I* U X_2 X^2 $\frac{1}{x}$ $\frac{1}{x^2}$ $\frac{1}{x^3}$ $\frac{1}{x^4}$ $\frac{1}{x^5}$ $\frac{1}{x^6}$ $\frac{1}{x^7}$ $\frac{1}{x^8}$ $\frac{1}{x^9}$ $\frac{1}{x^{10}}$ $\frac{1}{x^{11}}$ $\frac{1}{x^{12}}$ $\frac{1}{x^{13}}$ $\frac{1}{x^{14}}$ $\frac{1}{x^{15}}$ $\frac{1}{x^{16}}$ $\frac{1}{x^{17}}$ $\frac{1}{x^{18}}$ $\frac{1}{x^{19}}$ $\frac{1}{x^{20}}$ $\frac{1}{x^{21}}$ $\frac{1}{x^{22}}$ $\frac{1}{x^{23}}$ $\frac{1}{x^{24}}$ $\frac{1}{x^{25}}$ $\frac{1}{x^{26}}$ $\frac{1}{x^{27}}$ $\frac{1}{x^{28}}$ $\frac{1}{x^{29}}$ $\frac{1}{x^{30}}$ $\frac{1}{x^{31}}$ $\frac{1}{x^{32}}$ $\frac{1}{x^{33}}$ $\frac{1}{x^{34}}$ $\frac{1}{x^{35}}$ $\frac{1}{x^{36}}$ $\frac{1}{x^{37}}$ $\frac{1}{x^{38}}$ $\frac{1}{x^{39}}$ $\frac{1}{x^{40}}$ $\frac{1}{x^{41}}$ $\frac{1}{x^{42}}$ $\frac{1}{x^{43}}$ $\frac{1}{x^{44}}$ $\frac{1}{x^{45}}$ $\frac{1}{x^{46}}$ $\frac{1}{x^{47}}$ $\frac{1}{x^{48}}$ $\frac{1}{x^{49}}$ $\frac{1}{x^{50}}$ $\frac{1}{x^{51}}$ $\frac{1}{x^{52}}$ $\frac{1}{x^{53}}$ $\frac{1}{x^{54}}$ $\frac{1}{x^{55}}$ $\frac{1}{x^{56}}$ $\frac{1}{x^{57}}$ $\frac{1}{x^{58}}$ $\frac{1}{x^{59}}$ $\frac{1}{x^{60}}$ $\frac{1}{x^{61}}$ $\frac{1}{x^{62}}$ $\frac{1}{x^{63}}$ $\frac{1}{x^{64}}$ $\frac{1}{x^{65}}$ $\frac{1}{x^{66}}$ $\frac{1}{x^{67}}$ $\frac{1}{x^{68}}$ $\frac{1}{x^{69}}$ $\frac{1}{x^{70}}$ $\frac{1}{x^{71}}$ $\frac{1}{x^{72}}$ $\frac{1}{x^{73}}$ $\frac{1}{x^{74}}$ $\frac{1}{x^{75}}$ $\frac{1}{x^{76}}$ $\frac{1}{x^{77}}$ $\frac{1}{x^{78}}$ $\frac{1}{x^{79}}$ $\frac{1}{x^{80}}$ $\frac{1}{x^{81}}$ $\frac{1}{x^{82}}$ $\frac{1}{x^{83}}$ $\frac{1}{x^{84}}$ $\frac{1}{x^{85}}$ $\frac{1}{x^{86}}$ $\frac{1}{x^{87}}$ $\frac{1}{x^{88}}$ $\frac{1}{x^{89}}$ $\frac{1}{x^{90}}$ $\frac{1}{x^{91}}$ $\frac{1}{x^{92}}$ $\frac{1}{x^{93}}$ $\frac{1}{x^{94}}$ $\frac{1}{x^{95}}$ $\frac{1}{x^{96}}$ $\frac{1}{x^{97}}$ $\frac{1}{x^{98}}$ $\frac{1}{x^{99}}$ $\frac{1}{x^{100}}$

Stile Formato Carattere Di... $\frac{1}{x}$ $\frac{1}{x^2}$ $\frac{1}{x^3}$ $\frac{1}{x^4}$ $\frac{1}{x^5}$ $\frac{1}{x^6}$ $\frac{1}{x^7}$ $\frac{1}{x^8}$ $\frac{1}{x^9}$ $\frac{1}{x^{10}}$ $\frac{1}{x^{11}}$ $\frac{1}{x^{12}}$ $\frac{1}{x^{13}}$ $\frac{1}{x^{14}}$ $\frac{1}{x^{15}}$ $\frac{1}{x^{16}}$ $\frac{1}{x^{17}}$ $\frac{1}{x^{18}}$ $\frac{1}{x^{19}}$ $\frac{1}{x^{20}}$ $\frac{1}{x^{21}}$ $\frac{1}{x^{22}}$ $\frac{1}{x^{23}}$ $\frac{1}{x^{24}}$ $\frac{1}{x^{25}}$ $\frac{1}{x^{26}}$ $\frac{1}{x^{27}}$ $\frac{1}{x^{28}}$ $\frac{1}{x^{29}}$ $\frac{1}{x^{30}}$ $\frac{1}{x^{31}}$ $\frac{1}{x^{32}}$ $\frac{1}{x^{33}}$ $\frac{1}{x^{34}}$ $\frac{1}{x^{35}}$ $\frac{1}{x^{36}}$ $\frac{1}{x^{37}}$ $\frac{1}{x^{38}}$ $\frac{1}{x^{39}}$ $\frac{1}{x^{40}}$ $\frac{1}{x^{41}}$ $\frac{1}{x^{42}}$ $\frac{1}{x^{43}}$ $\frac{1}{x^{44}}$ $\frac{1}{x^{45}}$ $\frac{1}{x^{46}}$ $\frac{1}{x^{47}}$ $\frac{1}{x^{48}}$ $\frac{1}{x^{49}}$ $\frac{1}{x^{50}}$ $\frac{1}{x^{51}}$ $\frac{1}{x^{52}}$ $\frac{1}{x^{53}}$ $\frac{1}{x^{54}}$ $\frac{1}{x^{55}}$ $\frac{1}{x^{56}}$ $\frac{1}{x^{57}}$ $\frac{1}{x^{58}}$ $\frac{1}{x^{59}}$ $\frac{1}{x^{60}}$ $\frac{1}{x^{61}}$ $\frac{1}{x^{62}}$ $\frac{1}{x^{63}}$ $\frac{1}{x^{64}}$ $\frac{1}{x^{65}}$ $\frac{1}{x^{66}}$ $\frac{1}{x^{67}}$ $\frac{1}{x^{68}}$ $\frac{1}{x^{69}}$ $\frac{1}{x^{70}}$ $\frac{1}{x^{71}}$ $\frac{1}{x^{72}}$ $\frac{1}{x^{73}}$ $\frac{1}{x^{74}}$ $\frac{1}{x^{75}}$ $\frac{1}{x^{76}}$ $\frac{1}{x^{77}}$ $\frac{1}{x^{78}}$ $\frac{1}{x^{79}}$ $\frac{1}{x^{80}}$ $\frac{1}{x^{81}}$ $\frac{1}{x^{82}}$ $\frac{1}{x^{83}}$ $\frac{1}{x^{84}}$ $\frac{1}{x^{85}}$ $\frac{1}{x^{86}}$ $\frac{1}{x^{87}}$ $\frac{1}{x^{88}}$ $\frac{1}{x^{89}}$ $\frac{1}{x^{90}}$ $\frac{1}{x^{91}}$ $\frac{1}{x^{92}}$ $\frac{1}{x^{93}}$ $\frac{1}{x^{94}}$ $\frac{1}{x^{95}}$ $\frac{1}{x^{96}}$ $\frac{1}{x^{97}}$ $\frac{1}{x^{98}}$ $\frac{1}{x^{99}}$ $\frac{1}{x^{100}}$

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	
Azzerata 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

Report

Nessun intervallo di tempo selezionato

Esporta in PDF Esporta in Excel Stampa

Totale : 25 Record


Id Effettivo	Num. ticket	Oggetto	Creato da	Tecnico	Data Creazione	Data Pressa In Carico	Data Risoluzione	Ore Pressa 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		00:06
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 sia definitivo	Utente: Regione Basilicata Assistenza	Pippo	20/05/2015 10:05:14		20/05/2015 18:05:07		07:33
5095	TT187	test mac3 default	Contatto: simonebrunox	Pippo	20/05/2015 16:05:25		20/05/2015 17:05:19		00:54
5099	TT188	test mac03 def	Contatto: simonebrunox	Pippo	20/05/2015 16:05:32	20/05/2015 17:05:07	20/05/2015 18:05:00	00:35	01:28
5128	TT190	TEST notifiche 2	Contatto: SOLFRIZZI EMILIO	Regione Basilicata Assistenza	20/05/2015 17:05:53				
5148	TT191	TEST Notifiche email	Contatto: simonebrunox	Test	21/05/2015 10:05:45				
5162	TT192	nuovo test	Contatto: simonebrunox	Regione Basilicata Assistenza	21/05/2015 11:05:39				
5185	TT193	test	Utente: Regione Basilicata Assistenza	Test	21/05/2015 15:05:49	21/05/2015 16:05:07		00:00	

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

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

9.2 SLA Progetti

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



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
035004	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 6.3 | © 2008-2015 vtecrm.com | Licenza

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

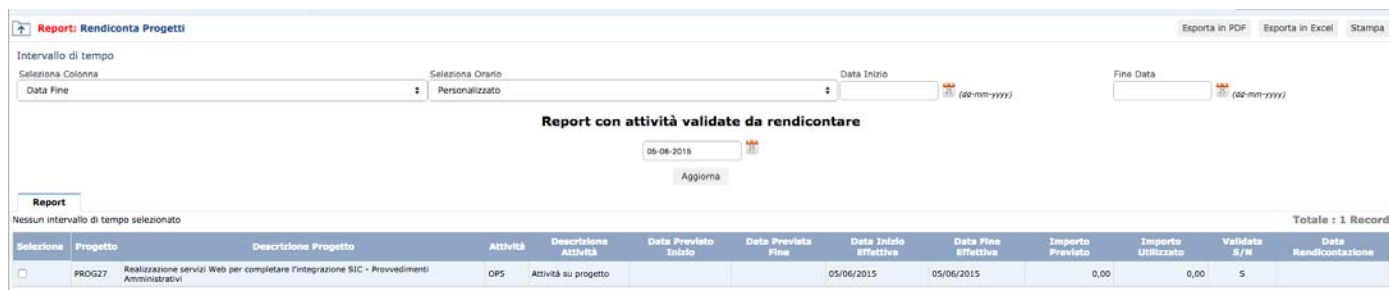
Riporta le informazioni principali sul progetto e lo SLA ottenuto dal calcolo effettuato su tutte le attività del progetto (vedi punto 4.6).

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 | 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	5	

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 Rendicontra Ticket

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

Report: Rendicontra Progetti

Intervallo di tempo: Personalizzato

Data Inizio: 05-06-2015

Data Fine: 05-06-2015

Report con attività validate da rendicontare

05-06-2015

Aggiorna

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	5	

È possibile lanciare il report in Reports > Rendicontazioni > Rendicontra 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

Intervallo di tempo: Personalizzato

Data Inizio: 02-05-2011

Data Fine: 27-03-2015

Aggiorna

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
PROG08	123itella	OP1	1.attività 1	-	-	27-03-2015	27-03-2015	0,00	0,00	1	16-04-2015	Visualizza dettagli

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.

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 €)	Valide Attività	Data Rendicontazione	Azione
PROG27	Realizzazione servizi Web per completare l'integrazione SEC - Procedimenti Amministrativi	OP2	Servizi web Anagrafica SEC	02-05-2011	29-07-2011	04-05-2011	29-08-2011	4200.00	5100.00	1	13-04-2015	Visualizza dettagli
PROG8	123italia	OP1	L.attività 1	-	-	27-03-2015	27-03-2015	0.00	0.00	1	16-04-2015	Visualizza dettagli

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/>



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

REGIONE BASILICATA
SERVIZI DI ASSISTENZA

Nome Utente

Password

Login

Vai al login con IMS

Resta collegato [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/>



REGIONE BASILICATA
SERVIZI DI ASSISTENZA

Portale Assistenza

Italian

Email

Password

Email e password sono sensibili al maiuscolo-minuscolo

Login

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**

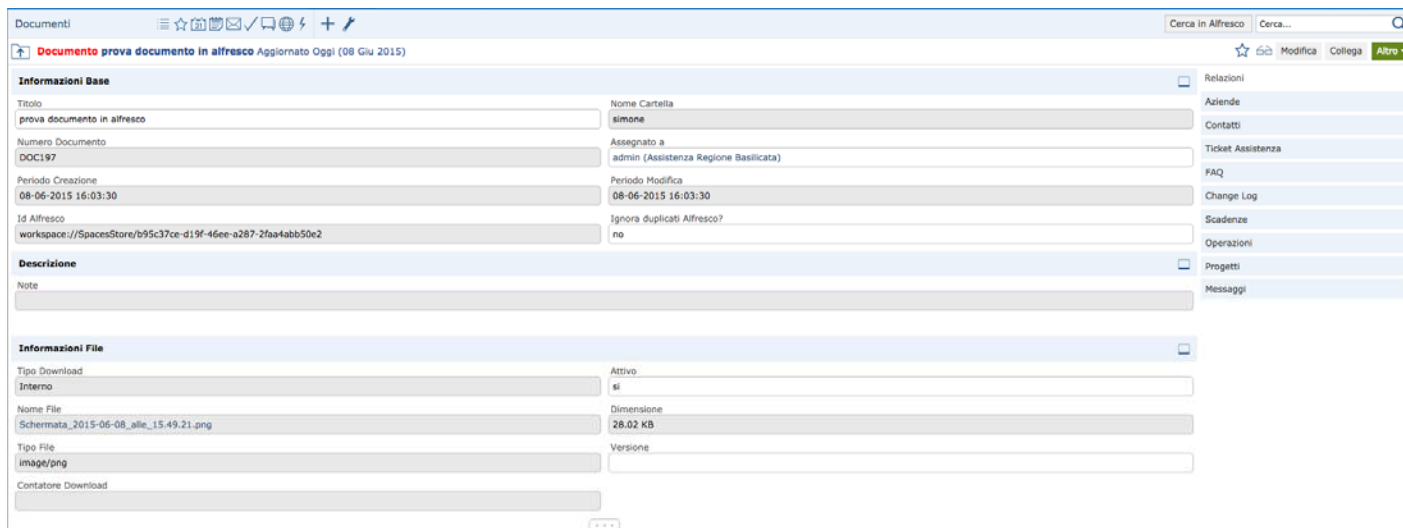
- **Operatore:**
ha privilegi limitati, interviene sui ticket di assistenza ma non può eliminarli e non può accedere alle impostazioni di sistema.
- **Responsabile del contratto:** ha accesso a tutte le entità del sistema ma non può creare nuovi utenti/privilegi. È l'unico ruolo che può validare gli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

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-a287-2faa4abb50e2	Ignora duplicati Alfresco? no

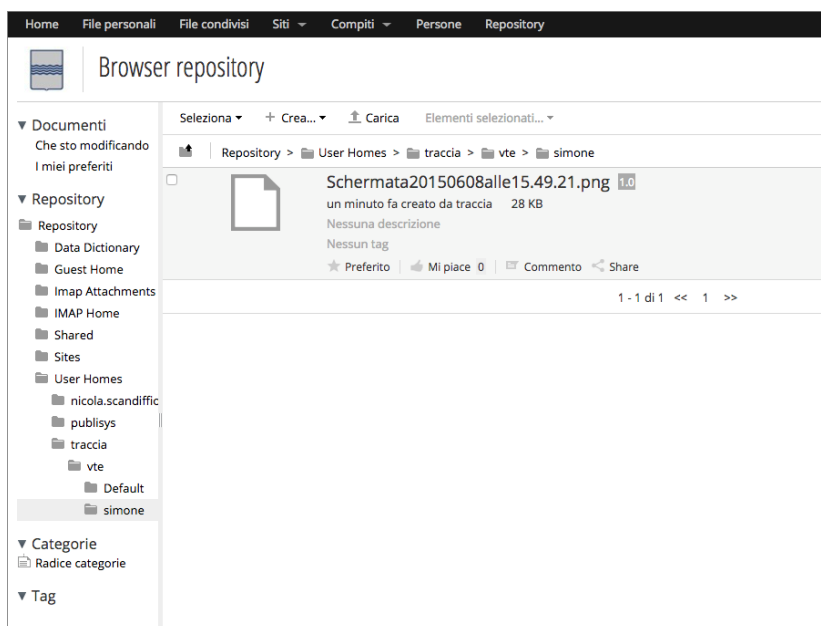
Descrizione

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 1.0
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

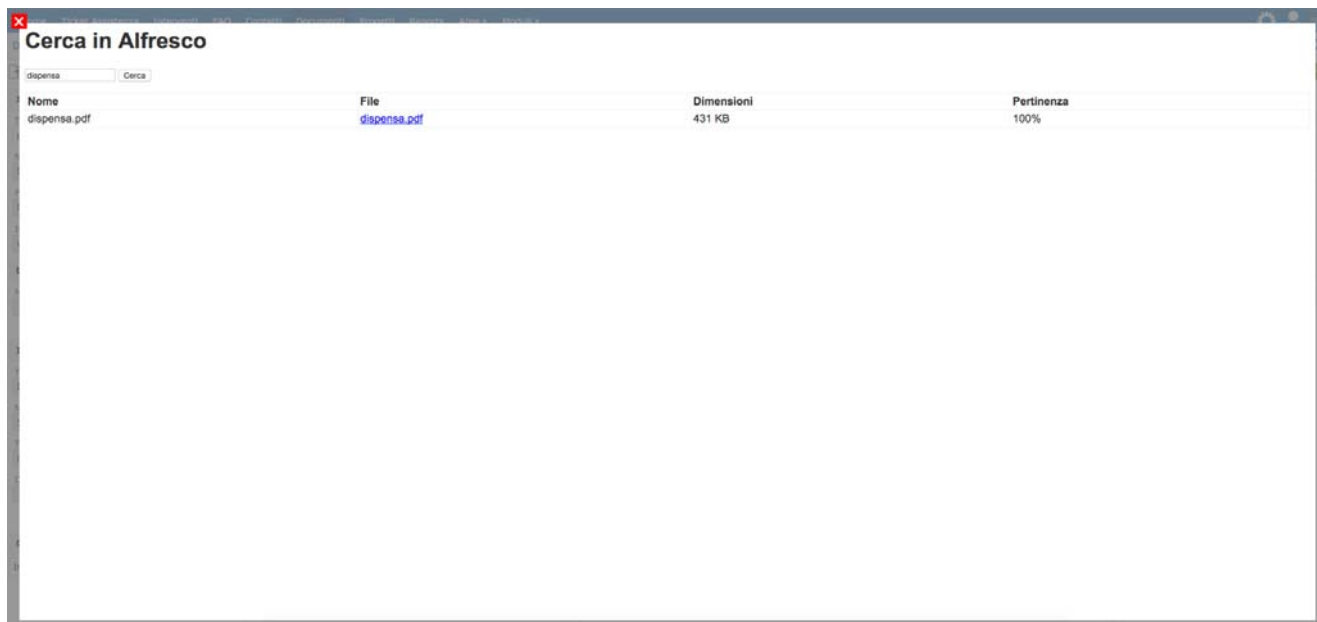
In caso di ticket da email con allegati, VTE si occuperà di prelevare gli allegati e caricarli in Alfresco, secondo quanto descritto nel punto precedente.

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, 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)

Manuali utente

- Manuale VTE 5 completo
- Manuale personalizzazioni VTE

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.