

Alpha Sistemi s.r.l.

Erizone – Gestione Segnalazioni

Gestione ticket Alpha Sistemi

Appunti sull'utilizzo



Sommario

1	Introduzione	3
2	Struttura dell'applicativo	3
2.1	I servizi	4
2.1.1	Priorità di servizio	5
3	Utilizzo dell'applicativo	6
3.1	Primo accesso	6
3.2	Creazione primo ticket	6
3.2.1	I Campi	6
3.2.2	La scelta del servizio	7
3.3	Elenco dei ticket	9
3.3.1	Stato delle richieste	10
3.3.2	Aggiunta note	11
3.4	Aspetti funzionali dell'applicativo ticket	12
3.4.1	Nuovo ticket	12
3.4.2	Nuovo ticket da servizi	12
3.4.3	I miei ticket	12
3.4.4	Cerca	12

1 Introduzione

Erizone è un sistema di tracciamento e gestione delle segnalazioni del cliente basato su servizi e priorità utilizzato da Alpha Sistemi.

Questo manuale è stato realizzato per illustrare l'utilizzo della parte di interfaccia cliente del sistema.

2 Struttura dell'applicativo

Erizone è un applicativo WEB e a tale sistema si accede tramite l'indirizzo:

<http://37.186.213.2/otrs/customer.pl>

Per il primo accesso utilizzare come "nome utente" il proprio indirizzo mail e richiedere la nuova password cliccando su "Password dimenticata?".

Anche in seguito, qualora non ricordaste le credenziali di accesso potete utilizzare il link "Password dimenticata?" per poterle recuperare.

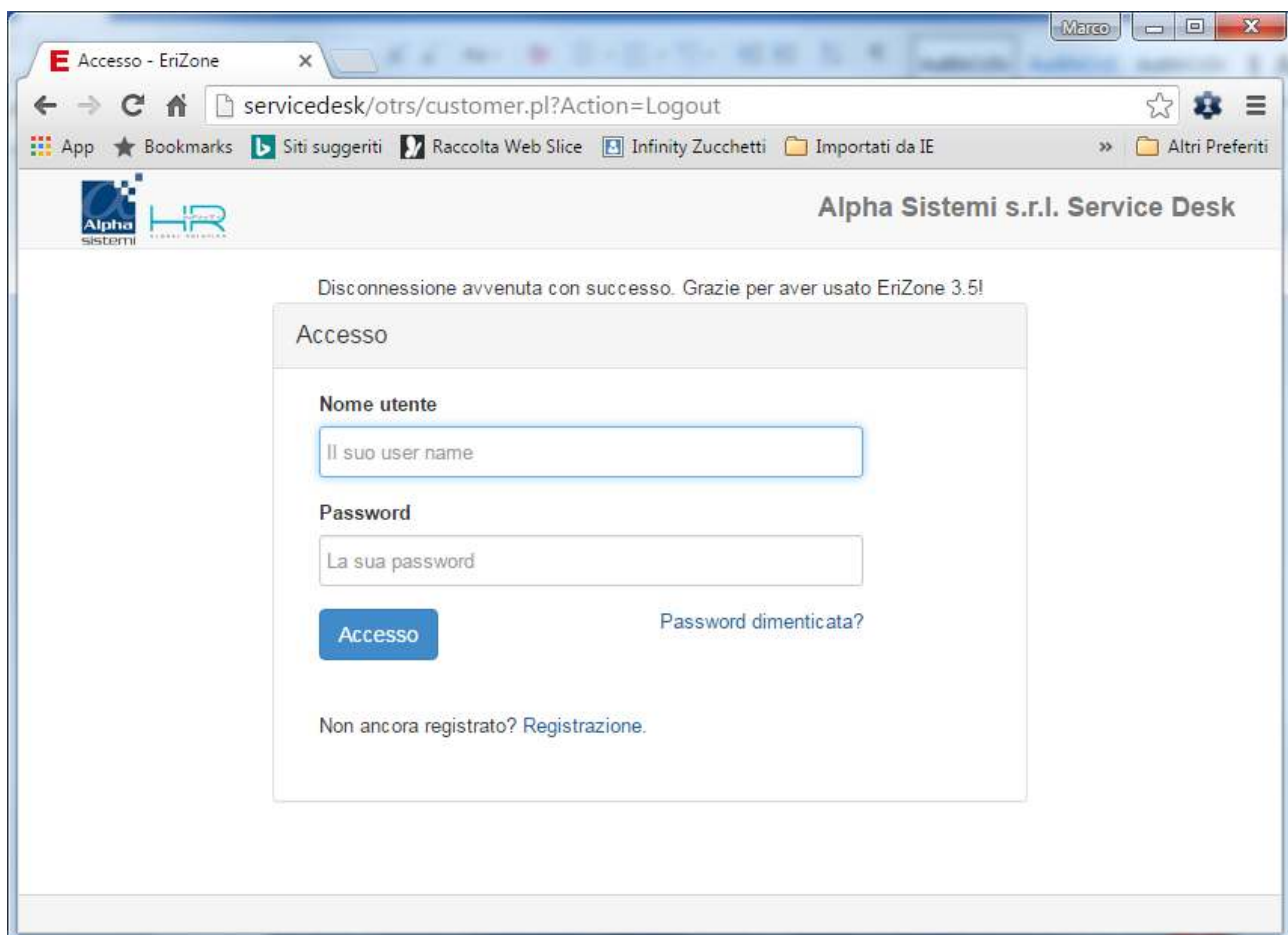


Figura 1 - Pagina di accesso

Per uscire dall'applicativo basterà cliccare sul pulsante "Esci" che compare dal menu a tendina presente in alto a destra a partire dal proprio account.



Figura 2 - Gestione Account

2.1 I servizi

Qualora doveste segnalare un problema legato ai nostri applicativi, sarà necessario identificare il servizio per il quale richiedete assistenza. La procedura vi guiderà nella scelta del servizio, indicando eventuali sotto livelli da selezionare per “indirizzare” più correttamente la vostra richiesta.

Abbiamo utilizzato una nomenclatura il più possibile corrispondente allo standard Zucchetti per indicare Servizi e Sotto-servizi (in quest’ultimo caso utilizzando il codice prodotto fornito da Zucchetti).



ATTENZIONE: avrete a disposizione solo i servizi per i prodotti che avete acquistato. Per esempio: se non avete acquistato Risorse Project, non avrete nella lista dei servizi quelli relativi a Risorse Project.

Di seguito in Tabella 1 l’elenco completo dei servizi con gli eventuali “Sotto-servizi” (o sotto-livelli o Moduli) che devono essere indicati.

Servizio	Sotto-Servizio	Descrizione
Paghe Project	PAGHEJ	Servizio di prodotto Paghe Project
	770J	Servizio di prodotto 770 Project
Paghe Web	PAGHEW	Servizio di prodotto Paghe Web
	770W	Servizio di prodotto 770 Web
	AGOF24	Servizio di prodotto AGO F24
Risorse Project	RISORSEJ	Servizio di prodotto Risorse Umane Project
	RUJSEL	Servizio di prodotto CV-Online
Presenze Project	PRESJ	Servizio di prodotto Presenze Project
	WFPRE	Servizio di prodotto Workflow con Presenze Project
	MENSA	Servizio di prodotto Mensa
Presenze Web	PRESW	Servizio di prodotto Presenze Web
	WFPRE	Servizio di prodotto Workflow con Presenze Web
Gestione Presenze	DNGPRES	Servizio di prodotto DNGPRES
	WFPRE	Servizio di prodotto Workflow con DNGPRES
Accessi		Servizio di prodotto Gestione Accessi
Terminali Presenze		Servizio di prodotto per Terminali di rilevazione Presenze
Sicurezza sul lavoro	SICLAVW	Servizio di prodotto Safety (Sicurezza sul lavoro)
	SICSVS	Servizio di prodotto Safety (Sorveglianza Sanitaria)
Note Spese e Trasferte		Servizio di prodotto ZTravel (Note spese e trasferte)
ZTimeSheet		Servizio di prodotto ZTimesheet
Budget		Servizio di prodotto Budget
Outsourcing Paghe		Servizio di prodotto Outsourcing Paghe

Tabella 1 - Elenco dei servizi disponibili

2.1.1 Priorità di servizio

Ad ognuno dei servizi indicati nella tabella precedente è legato un ulteriore livello di servizio che servirà ad indicare la priorità della segnalazione. Tale livello presenta per ogni servizio tre possibili valori, brevemente descritti nella tabella sottostante.

Priorità	Indicazione
Bloccante	<p>Si definisce tale il problema che implica l'impossibilità di utilizzare la procedura e/o la prosecuzione di una funzione essenziale o di un adempimento imminente (scadenza entro 2 giorni lavorativi).</p> <p>Si riportano a titolo esemplificativo ma non esaustivo alcune problematiche di funzioni essenziali:</p> <ul style="list-style-type: none">• Anomalia elaborazione modello F24, UNIEMENS, ...• Anomalia generazione files netti a pagare, files telematici, ...• Anomalia generazione/importazione files presenze, note spese, ...• Mancato accesso alla procedura• Impossibilità di salvare i dati• Mancato funzionamento apparecchiatura hardware senza possibilità di alternativa
Scadenza	<p>Difficoltà nell'esecuzione di un'attività con conseguente rischio di mancato rispetto di una scadenza di legge e/o legata ad adempimenti interni non imminente.</p> <p>Esempi:</p> <ul style="list-style-type: none">• Variazioni impianti tabellari (CCNL, orari, voci paga, ...)• Aggiornamento applicativi• Apertura valutazioni• Anomalia funzionamento schedulazioni (ma possibile esecuzione manuale)
Generico	<p>Qualsiasi altra problematica/richiesta non rientrante nelle due precedenti priorità.</p>

Tabella 2 – Elenco priorità di servizio

3 Utilizzo dell'applicativo

3.1 Primo accesso

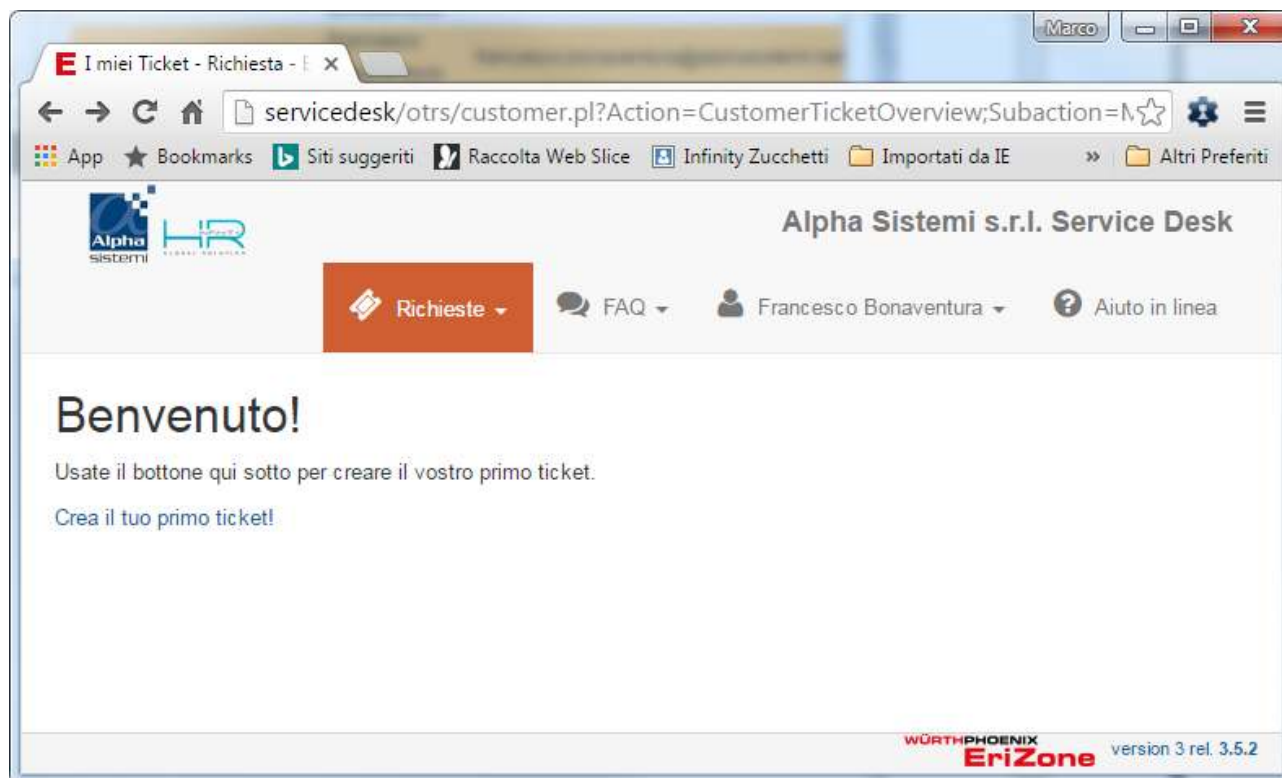


Figura 3 - Pagina di primo accesso all'applicativo

3.2 Creazione primo ticket

Cliccando sul pulsante “Crea il tuo primo ticket” si aprirà la maschera illustrata in Figura 4.

Per inserire la vostra segnalazione basterà inserire le informazioni che la maschera richiede (si ricorda che i campi con * sono obbligatori).

3.2.1 I Campi

Campo	Spiegazione
Copia	Indicare l'indirizzo e-mail di chi si vuole mettere al corrente della segnalazione.
Servizio	Scegliere il servizio (applicativo/modulo) per la quale si richiede assistenza. Tale operazione deve sempre essere conclusa con la scelta del servizio priorità .
Categoria	Scegliere “ Malfunzionamento ” in caso di problemi relativi agli applicativi. Scegliere “ Richiesta ” in caso di richiesta di nuove implementazioni o attività.
Oggetto	Indicare brevemente l'argomento del ticket.
Testo	Indicare il dettaglio del problema da segnalare ed il riferimento aziendale da contattare. Si richiede se possibile, di indicare anche le versioni degli applicativi/dispositivi coinvolti.
Allegato	Eventuali files che si possono allegare alla segnalazione (stamp grafici, file di testo, etc. non superiori ai 5 MByte).
Priorità	Questo campo non incorre in alcun processo di gestione . Consigliamo di lasciarlo impostato come da default.
Invia	Pulsante che invia la segnalazione all'assistenza tecnica.

Tabella 3 - Campi di compilazione segnalazione

La Tabella 3 riepiloga in un breve schema i campi presenti e il loro significato e/o possibile valore:

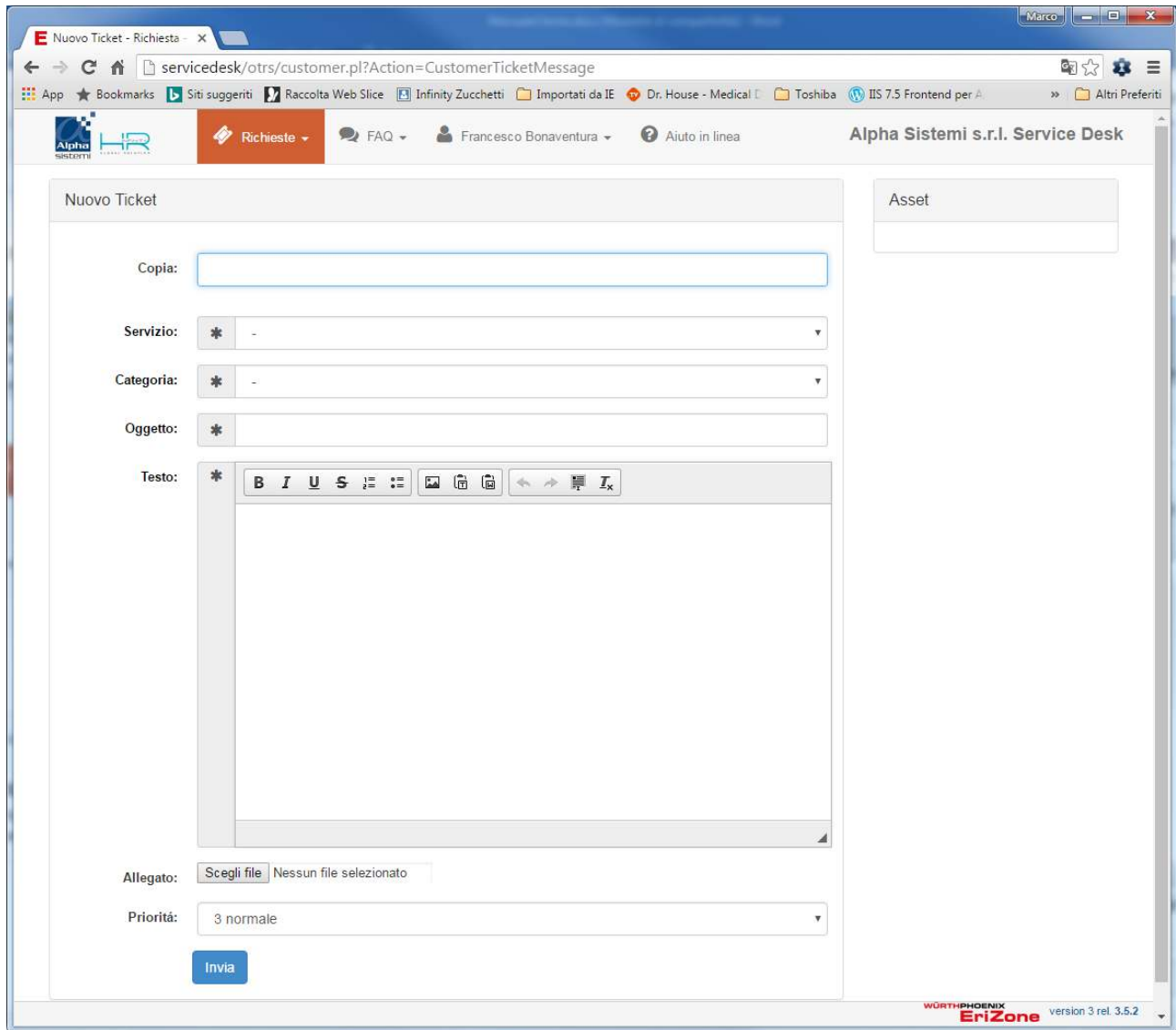


Figura 4 - Creazione primo ticket

3.2.2 La scelta del servizio

La scelta del servizio viene guidata in modo automatico nella compilazione dei vari livelli di servizio. In Figura 5 abbiamo voluto mostrare come compilare i vari campi a disposizione. Da notare come il servizio in questo caso sia indicato su una struttura di 3 livelli:

- a. PAGHE PROJECT Applicativo per il quale si richiede supporto
- b. PAGHEJ
- c. 1 GENERICO Priorità di servizio per l'applicativo indicato

La selezione del servizio **PAGHE PROJECT** fa comparire una seconda selezione che permette di scegliere fra:

- **PAGHEJ**
- 770J

La selezione di **PAGHEJ** fa comparire una terza selezione che permette di scegliere fra:

- 1 GENERICO
- 2 SCADENZA
- 3 BLOCCANTE

Infine si indicano i campi rimanenti come indicato nel Paragrafo 3.2.1

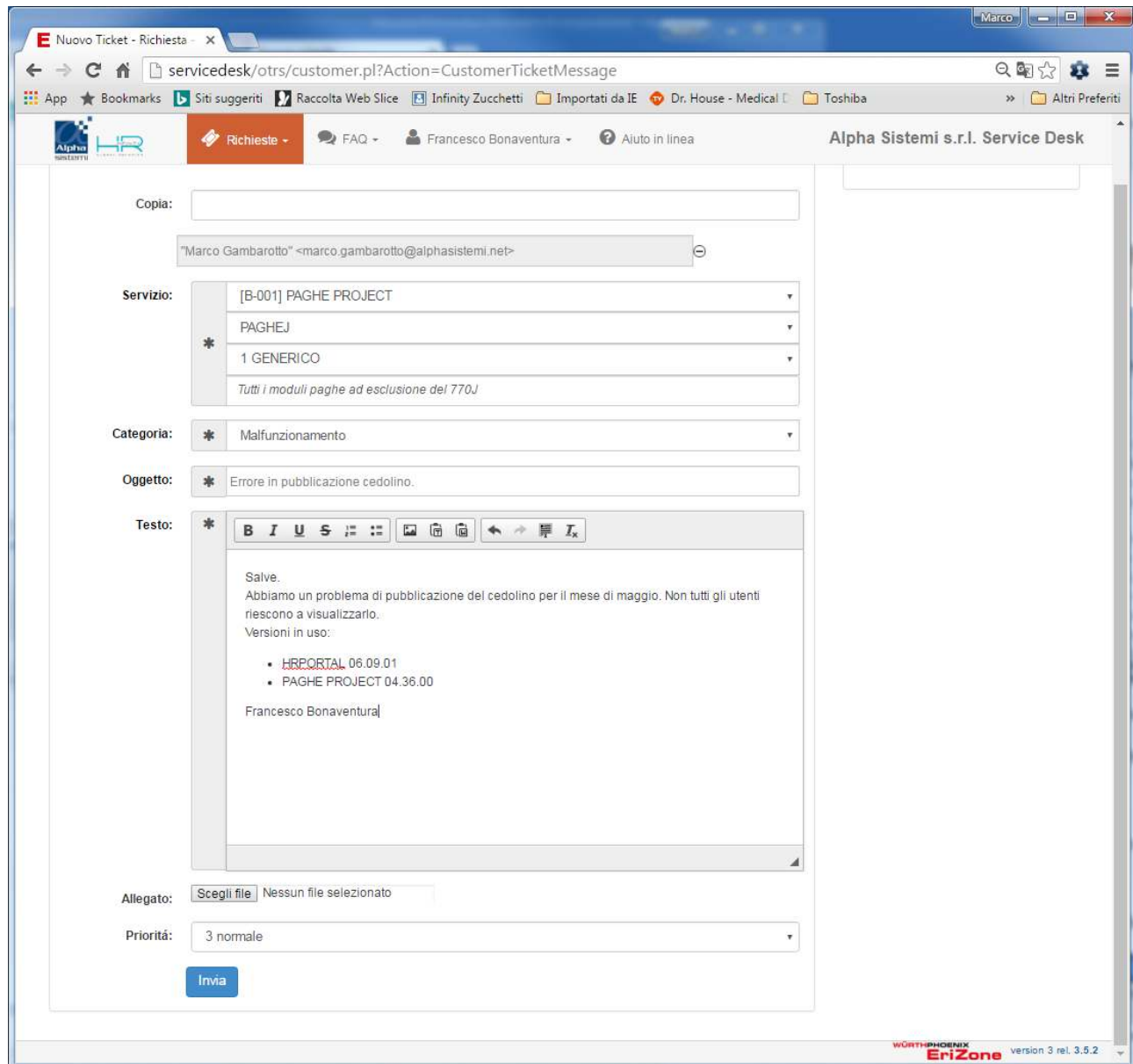


Figura 5 - Esempio di compilazione di un ticket

3.3 Elenco dei ticket

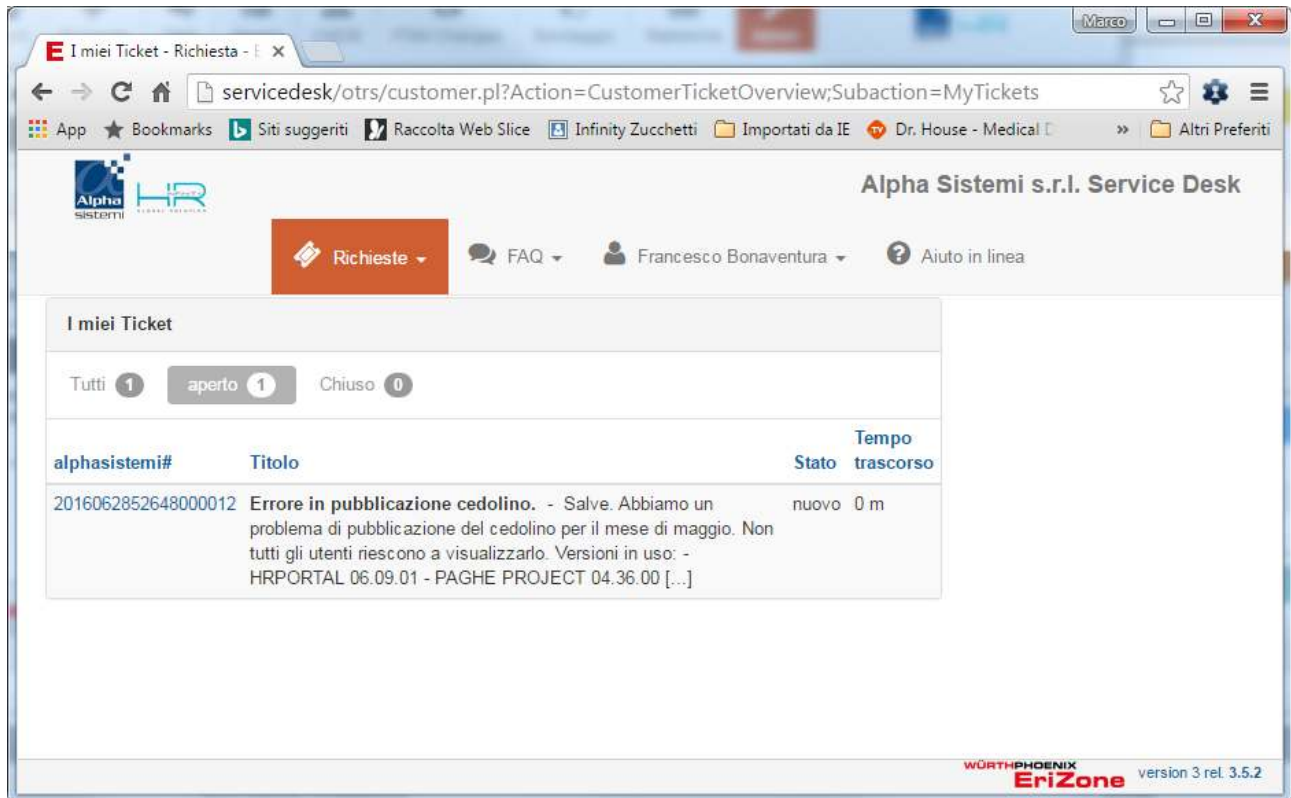


Figura 6 - Schermata di accesso con l'elenco delle richieste

Dopo aver inserito varie segnalazioni, all'accesso dell'applicativo sarà possibile interagire con le segnalazioni create.

La prima cosa visualizzata dopo l'accesso sarà l'elenco dei vostri ticket, filtrabili per i vari stati disponibili:

- Tutti
- Aperto
- Chiuso

Cliccando sul singolo ticket si aprirà la seguente schermata visualizzata in Figura 7 col dettaglio della segnalazione e le eventuali risposte inserite dall'assistenza.

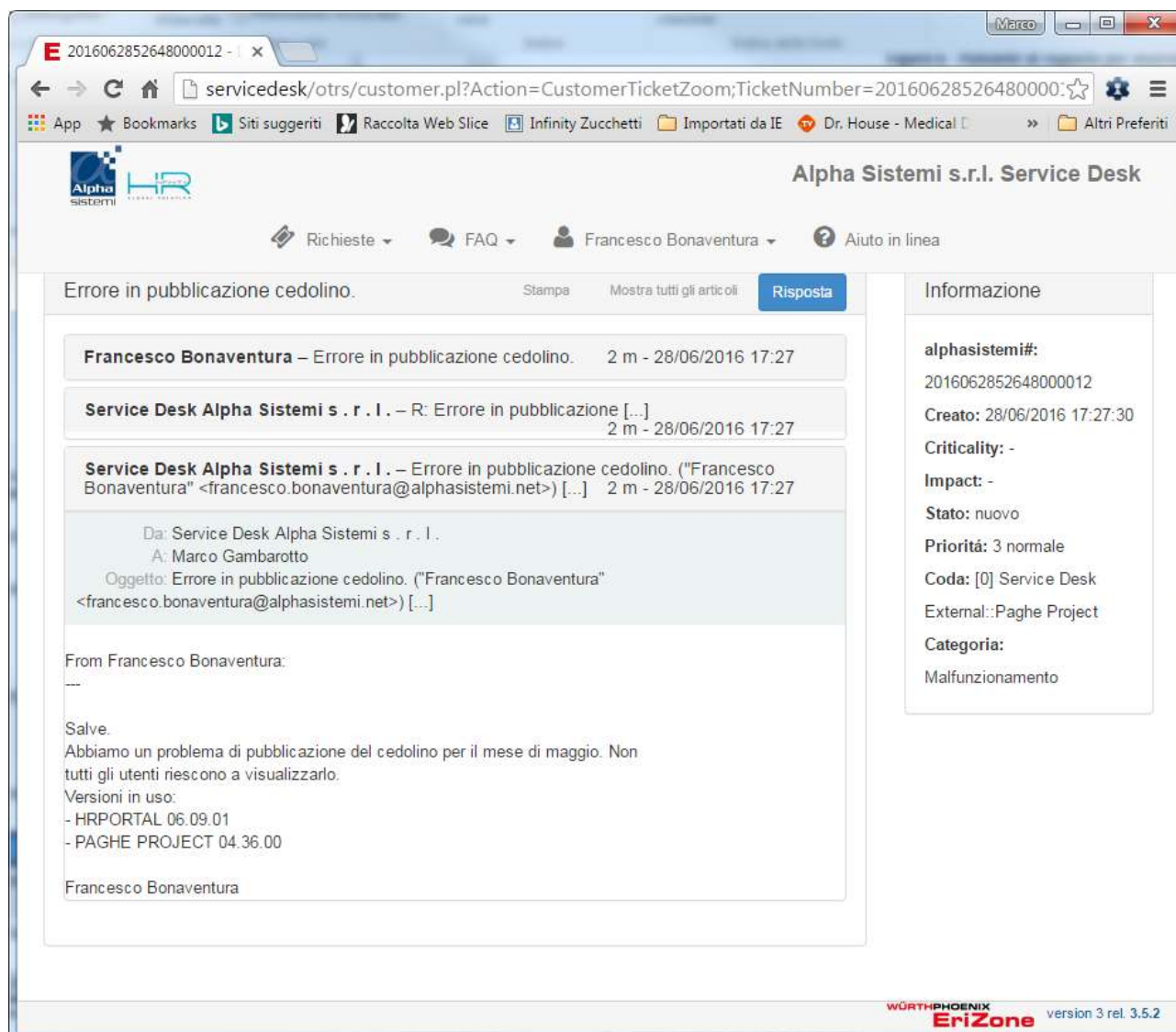


Figura 7 – Dettaglio segnalazione

3.3.1 Stato delle richieste

La seguente tabella indica i possibili stati che possono essere assegnati alla segnalazione.

Stato	Spiegazione
Aperto	Segnalazione per la quale deve ancora essere trovata una soluzione.
Chiuso con Successo	Segnalazione per la quale è stata trovata la corretta soluzione.
Chiuso Con Soluzione Tampone (workaround)	Segnalazione per la quale è stata trovata una soluzione temporanea.
Chiuso senza successo	Segnalazione per la quale non è possibile trovare una soluzione.

Tabella 4 - Stati della segnalazione

3.3.2 Aggiunta note

Su ogni singolo ticket c'è la possibilità di inserire delle ulteriori indicazioni per comunicare con l'assistenza. Per far ciò basta cliccare sul singolo ticket (in modo da entrare nella segnalazione) e utilizzare il tasto "Risposta" presente in alto a destra.



Figura 8 - Pulsante di risposta per inserimento nota

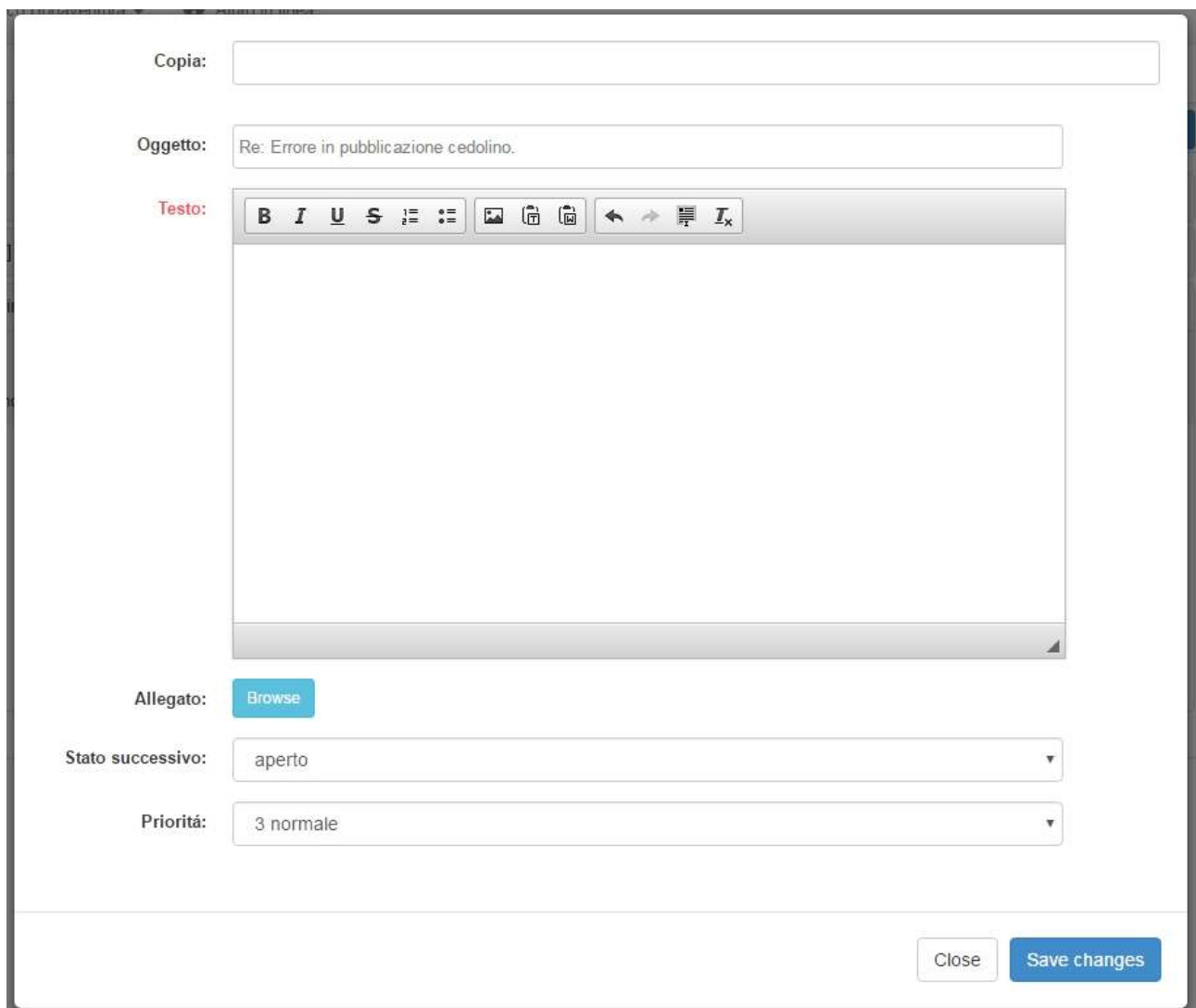


Figura 9 - Maschera di gestione della Risposta

Come si vede in Figura 9 si apre una maschera che permette di:

- **inserire un testo di nota**
 - qui potete aggiungere dettagli alla vostra segnalazione o rispondere a qualche richiesta dell'assistenza

- **cambiare lo stato**
 - Quando una segnalazione viene risolta, il cliente può chiudere il ticket inserendo lo stato di chiusura.
- **cambiare la priorità**
 - come precedentemente specificato, questo campo non interviene nella gestione della segnalazione e **non deve quindi essere considerato**.

3.4 Aspetti funzionali dell'applicativo ticket

Per inserire un ticket basta posizionarsi sul menu “Richieste” (in alto a sinistra): comparirà un ‘elenco di azioni che si possono eseguire: di seguito le specifiche per ogni voce di menu.

3.4.1 Nuovo ticket

Permette la creazione della segnalazione. Il suo utilizzo è illustrato al paragrafo 3.2 e la maschera che si presenta è identica a quella presentata nella Figura 4.

3.4.2 Nuovo ticket da servizi

Permette la creazione della segnalazione a partire dalla scelta del servizio.

3.4.3 I miei ticket

Rimanda alla pagina iniziale con l’elenco dei ticket già filtrati per lo stato “Aperto”.

3.4.4 Cerca

Permette di effettuare delle ricerche all’interno dei propri ticket.