



MANUALE OPERATIVO PER L'UTENTE DEL SISTEMA DI TICKETING OTRS PER LA GESTIONE DELLE RICHIESTE RELATIVE ALL'APPLICATIVO UGOV - CONTABILITÀ

OTRS (Open-source Ticket Request System) e' un pacchetto software di gestione delle segnalazioni/richieste inviate da utenti ad un servizio di assistenza. Il sistema è basato su interfaccia web. Ad ogni segnalazione viene attribuito un identificatore univoco (numero ticket) e che permette di mantenere in un unico contenitore (ticket) tutte le comunicazioni scambiate relative a quel codice ticket (il sistema mantiene la "storia" del ticket).

Ogni ticket può assumere diversi stati a seconda del momento di lavorazione e/o della interlocuzione verso l'utente.

Il sistema può essere usato per inserire richieste relative a varie aree di "interesse" denominate "code" (es. coda relativa a richieste all'ufficio tecnico (gestione edilizia), coda relativa a richieste per il sistema UGov contabilità, ecc...) , alcune di queste code danno accesso al sistema solo ad un numero ristretto di utenti.

Nel "nostro" caso la coda di interesse è quella **UGOV contabilità** che al momento non prevede un numero chiuso di utenti , ma è accessibile a chiunque abbia un'account di posta in uniroma1 .

Ovviamente l'uso è comunque "dedicato" a chi opera sul sistema UGov contabilità al fine di effettuare una segnalazione/richiesta al servizio di assistenza che si occupa, appunto, di UGov contabilità.

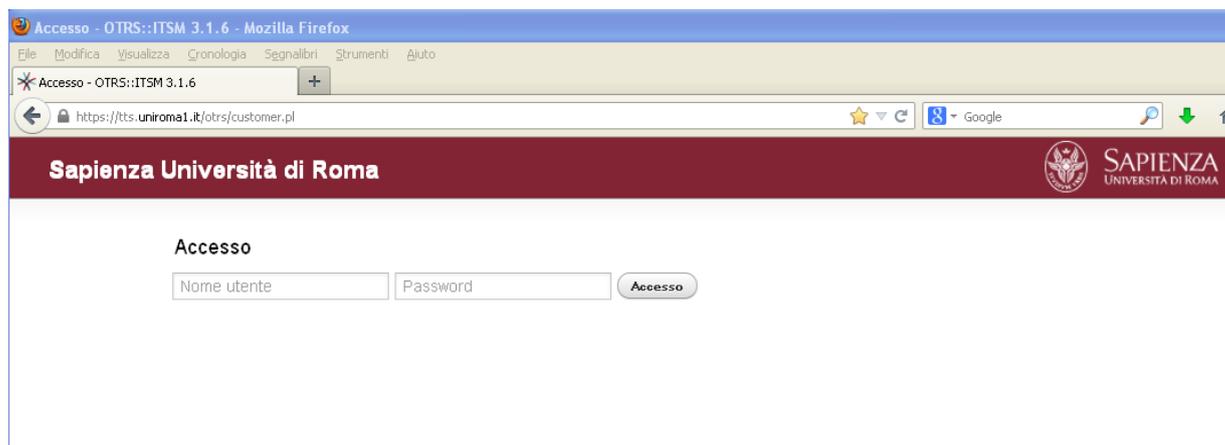


Accesso al sistema:

Per accedere al sistema di ticketing è necessario collegarsi, tramite un qualsiasi web-browser, al seguente indirizzo web:

<https://tts.uniroma1.it/otrs/customer.pl>

Verrà ovviamente richiesto di autenticarsi: le credenziali sono sempre quelle collegate al servizio di posta elettronica (come in UGOV).



Dopo essersi autenticati verrà presentata una finestra dove sul menù principale si potrà scegliere tra **aprire un nuovo ticket, visualizzare i ticket già aperti, ricercare i ticket inviati** in base a vari parametri di filtro.

Un altro menù permette di visualizzare tutti i ticket aperti dall'utente, quelli che debbono essere ancora chiusi e quelli chiusi.





Apertura nuovo ticket

Per l'apertura di un nuovo ticket occorre cliccare sulla voce **"Nuovo ticket"**: si aprirà una finestra con dei campi da riempire per la definizione della richiesta.

Sapienza Università di Roma

Nuovo Ticket | I miei ticket | Cerca | FAQ | Search FAQ

* A:	UGOV Contabilità
* Tipo:	Incident
* Servizio:	Docum.Gest.- Altri
* Struttura:	Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali
* Codice Contabile:	275017
* Unità Analitica:	635
* Segreteria Amministrativa:	ada.florena@uniroma1.it
Priorità e Servizi:	3 normale
* Oggetto:	Trasferimento entrata - non associa pretrasferimento 41
* Testo:	

B I U S | List icons | Text icons | Link icons | Undo | Redo | Home

Formato | Carattere | Dime... | Color | Background | Eraser

Inserinedo con crea ed associa un trasferimento entrata non riesco ad associare il pretrasferimento n.41 in quanto non mi viene proposto.

Saluti

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

tel. 20999

Allegato:



***A** : coda - selezionare **UGOV contabilità**.

(Attenzione: questo campo identifica l'area a cui verrà recapitata la segnalazione .. poiché il prodotto è unico anche per altre Aree di intervento , gli utenti abilitati a più aree avranno la possibilità di scegliere tra quelle proposte (es. UGOV contabilità, Gestione Edilizia o altro) quindi, nel caso, prestare attenzione a scegliere la coda giusta, in modo da non inviare ad UGOV-contabilità una richiesta di sostituzione rubinetto, o all'Ufficio tecnico una richiesta per sapere come inserire una anticipata libera in contabilità analitica.

***TIPO** : INCIDENT viene proposto di default

***SERVIZIO**: scegliere, tra quelli proposti, quello più attinente alla problematica che si è verificata o alla richiesta da effettuare.

***STRUTTURA**: ricercare e selezionare la struttura che effettua l'invio (digitando una parte della denominazione verranno proposte le soluzioni possibili – es. digitando psi verranno proposte tutte le strutture che nella descrizione contengono la stringa “psi”, come ad es. psicologia).

***Codice Contabile, Unità Analitica, Segreteria Amministrativa (email)**: queste informazioni verranno proposte automaticamente, dopo qualche istante, essendo collegate alla scelta della struttura scrivente. In particolare il codice contabile è il codice UO della struttura, l'unità analitica è la UA di budget relativa, l'email segreteria è impostata alla mail del segretario amministrativo della struttura, che indipendentemente dal soggetto scrivente, riceve comunque notifica del ticket tramite email. (a tal proposito nel caso notaste delle incongruità vi preghiamo di segnalarlo).

***PRIORITA'**: è possibile assegnare un livello di “urgenza” ... vi prego di non impostarlo sempre su 5-molto alta. Ma di cercare di fare una valutazione oggettiva e globale dell'effettiva urgenza.

***OGGETTO**: indicare possibilmente dei contenuti che richiamino il fulcro della richiesta, anche al fine di una eventuale ricerca del ticket in base all'oggetto.

***TESTO**: digitare il contenuto della richiesta cercando di essere il più chiari e precisi possibile e ricordando di indicare i riferimenti degli eventuali movimenti interessati.

Inserire anche un recapito telefonico per eventuali necessità di chiarimenti “in diretta”.

E' possibile inserire dei documenti in allegato: cliccare sul tasto “**Sfogli**a”, cercare e selezionare l'allegato. Infine cliccare sul pulsante “**INVIA**” per inviare la richiesta e renderla quindi gestibile al servizio di assistenza.

Il sistema all'atto dell'invio provvederà anche ad inviare una email di comunicazione apertura ticket all'indirizzo di chi ha inviato e a quello del segretario amministrativo indicato tra i dati sopra menzionati.



Gestione dei ticket inviati

Per visualizzare il dettaglio degli eventi relativi ad un ticket occorre cliccare sul ticket scelto nell'elenco dei tickets proposto scegliendo le voci **"I miei ticket"** o filtrandoli tramite la funzione **"Cerca"**.

Per entrare nel dettaglio dei ticket registrati basterà cliccare sulla riga relativa, si visualizzeranno (si veda l'immagine sottostante) tutti i dati compilati e selezionati al momento della creazione, lo stato corrente del ticket e le operazioni che si sono succedute fino al suo stato attuale.

Come detto, i ticket inviati sono consultabili sull'applicativo stesso, ma come ulteriore notifica, verrà inoltrata sulla posta di chi invia e su quella del segretario amministrativo collegato alla struttura, un mail d'informazione dell'apertura del ticket.

Allo stesso modo quando verrà inviata una risposta conclusiva (chiusura), una richiesta di ulteriori informazioni o una comunicazione di necessità di attesa a causa di richiesta di intervento al Cineca, relativi al ticket aperto, tale evento verrà inserito come dettaglio del ticket, visibile aprendo il ticket stesso, e ne verrà inviata comunicazione anche tramite una email agli indirizzi sopra menzionati.

Nel caso che la risposta al ticket da parte del servizio di assistenza preveda la richiesta di ulteriori informazioni, si dovrà rispondere sempre tramite l'applicativo in questione fornendo le informazioni necessarie cliccando sul pulsante **"Risposta"** presente sul dettaglio del ticket .

Salvo situazioni di emergenza, non utilizzare quindi direttamente l'email per rispondere ad una richiesta di informazioni o per ulteriori comunicazioni: utilizzare sempre l'applicativo in oggetto.



Nel caso che si riceva la comunicazione di chiusura di un ticket con relativa risposta, nell'ipotesi che si abbia necessità di ulteriori chiarimenti o si debbano segnalare ulteriori problematiche sopravvenute, è necessario aprire un nuovo ticket, nel quale fare riferimento al numero del ticket già chiuso.

Stati possibili che può assumere un ticket:

NUOVO: stato iniziale del ticket.

APERTO: il ticket è stato preso in carico in attesa di essere analizzato o è comunque in lavorazione.

IN ATTESA DI PROMEMORIA: in genere è presente una richiesta di informazioni o comunque di una risposta da parte dell'utente verso il servizio di assistenza.

IN ATTESA DI RISPOSTA: il problema richiede l'intervento dell'assistenza Cineca ed è stata aperta una richiesta verso il servizio di assistenza del Cineca. Si è quindi in attesa della risposta.

CHIUSO: il ticket è stato chiuso, la lavorazione del ticket è terminata.

Gli stati di un ticket e le loro interazioni possono essere così schematizzate:

