

ASLRM6: Gestione delle Richieste di Assistenza

Manuale Utente: OTRS-Mini Guida CLIENTE

OTRS: MINI GUIDA OPERATIVA PER IL PROFILO “CLIENTE”	2
OTRS-COLLEGAMENTO	2
OTRS-AUTENTICAZIONE	2
OTRS-CRUSCOTTO	2
OTRS-CREAZIONE NUOVO TICKET	3
OTRS-DETTAGLIO TICKET	4
OTRS-GESTIONE DELLE PREFERENZE	5
OTRS-RICERCA TICKET	6
OTRS: ALLEGATI	7
OTRS-ALLEGATO[A]: ELENCO DEI SERVIZI/LAVORI	7

OTRS: Mini guida operativa per il profilo “CLIENTE”

Il presente documento descrive le linee guida per inserire e monitorare l'evoluzione dei propri ticket da parte dei clienti che richiedono l'erogazione di un servizio/intervento.

In particolare vengono riportate le funzionalità che la soluzione di TroubleTicket (OTRS) implementa per la gestione delle richieste (Ticket).

OTRS-Collegamento

Il collegamento all'applicazione OTRS avviene tramite la URL:

<http://prspitc01.aslromah.local/otrs/customer.pl>

da notare che non sono supportati versioni inferiori alla 10 di Internet Explorer e alla 5 di Safari.

OTRS-Autenticazione

Ogni cliente dispone della propria utenza per collegarsi ad OTRS, questa guida riporta le videate per il cliente di test (test.otrs) che viene autenticato con le credenziali del repository LDAP di ASL6.

Per gli altri clienti le videate sono simili a seconda delle proprie abilitazioni.

The screenshot shows a web interface for client support. At the top, there is a grey header with the text 'SUPPORTO CLIENTI'. Below this, the main content area contains the following text: 'Utilizzare le stesse credenziali che occorrono per autenticarsi al servizio di posta elettronica o al dominio ovvero: Utente:<nome.cognome> Password:<la tua password>'. Below the text, there are two input fields: one labeled 'Utente' and another labeled 'Password'. To the right of these fields is a button labeled 'Accesso'.

Figura 1 - OTRS-Autenticazione

Dopo l'autenticazione il sistema propone il **cruscotto** di riepilogo dei Ticket(Richieste) in stato aperto e presenti sulla/e code dove il cliente è abilitato in lettura e scrittura.

OTRS-Cruscotto

Dopo l'autenticazione il sistema propone il **cruscotto** di riepilogo dei Ticket(Richieste) in stato aperto e presenti sulla/e code dove il cliente è abilitato in lettura e scrittura.

ASL ROMA 6			
Richieste		FAQ	Preferenze Disconnetti test d
Tutti (2) aperto (1) Chiuso (1)			
TICKET#	TITOLO	STATO	TEMPO TRASCORSO
2018011964000015	TEST NON CONSIDERARE-NR.2 - Si richiede la condivisione della cartella \Folder	aperto	1 m

Figura 2 - OTRS-Cruscotto

Segue una breve descrizione delle funzioni attivabili su questa videata:

Richieste consente di Creare e Ricercare Ticket .

FAQ consente di visualizzare e ricercare le domande e soluzioni ai problemi più frequenti

Preferenze consente di modificare le proprie preferenze di visualizzazione(vedi pag. 4).

Disconnetti si esce dalla applicazione

Tutti(2) Aperto(1) Chiuso(1) consente di visualizzare la lista dei propri ticket per stato

OTRS-Creazione Nuovo TICKET

Selezionare dal menu **Richieste->Nuovo ticket** verrà visualizzata la seguente videata:

SUPPORTO CLIENTI	
Richieste	FAQ
* A:	<input type="text"/>
* Servizio:	<input type="text"/>
* Oggetto:	<input type="text"/>
* Testo:	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 150px;"></div>
Allegato:	<input type="button" value="Sforgia..."/> Nessun file selezionato.
Priorità:	<input type="text" value="3 normale"/>
* Telefono:	<input type="text"/>
Mail Referente:	<input type="text"/>
<input type="button" value="Invia"/>	

Figura 3 - OTRS-Creazione Nuovo TICKET

Nella quale bisogna inserire i campi obbligatori contrassegnati con * nell' esempio sono stati valorizzati dall'operatore i campi

“A:” -> identifica l’unità operativa/coda ,del sistema di TT, in cui la richiesta sarà inserita

“Servizio” -> individua la tipologia di servizio che viene richiesto

“Oggetto” -> descrizione sommaria della richiesta

“Testo” -> viene riportata una descrizione dettagliata del problema e ulteriori informazioni che possono caratterizzare al meglio la richiesta e la sua gestione

“Allegato” -> consente di allegare 1 o n file alla richiesta

“Priorità” -> consente di impostare la priorità della richiesta

“Telefono” -> Riferimento telefonico del cliente che richiede il ticket

MailReferente -> E’ possibile specificare la mail del referente per un eventuale processo di autorizzazione legata alla richiesta

Cliccando su “Invia” il ticket viene creato ed il **cruscotto** si aggiorna con il nuovo ticket appena inserito

OTRS-Dettaglio TICKET

ASL ROMA 6			
Richieste		FAQ	Preferenze Disconnetti test
Tutti (2) aperto (1) Chiuso (1)			
TICKET#	TITOLO	STATO	TEMPO TRASCORSO
2018011964000015	TEST NON CONSIDERARE-NR.2 - Si richiede la condivisione della cartella \Folder	aperto	1 m

Figura 4 - OTRS-Dettaglio TICKET (1/3)

Cliccando sul numero **[TICKET#]** del ticket viene visualizzato il dettaglio del ticket stesso:

ASL ROMA 6

Richieste | FAQ | Preferenze | Disconnetti test

— Precedente

TEST NON CONSIDERARE-NR.2

test otrs – TEST NON CONSIDERARE-NR.2 37 m

Service Desk ASL6 – TEST NON CONSIDERARE-NR.2 37 m

Da: Service Desk ASL6
 A: test.otrs@aslroma6.it
 Oggetto: TEST NON CONSIDERARE-NR.2

To open links in the following article, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS).

[Ticket#2018011964000015] TEST NON CONSIDERARE-NR.2

Salve test otrs,
 la informiamo che alla richiesta in oggetto è stato assegnato il Ticket Nr. 2018011964000015

Può controllare, autenticandosi con le credenziali dell' Active Directory aziendale, lo stato del suo ticket al seguente indirizzo:
<http://192.168.111.41/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketID=59>

Questa mail è generata da un sistema automatico si prega di non rispondere
 Grazie

Informazione

Ticket#: 2018011964000015
 Stato: aperto
 Urgenza: 3 normale
 Priorità: 3 normale
 Coda: CED-TBS

Risposta

Figura 5 - OTRS-Dettaglio TICKET (1/3)

Nella videata di dettaglio vengono riportati i titoli di tutti gli articoli inseriti in fase di gestione del ticket con l'espansione automatica dell'ultimo articolo, posizionandosi sul titolo degli articoli precedenti e cliccando si espande l'articolo selezionato. E' inoltre possibile stampare il ticket.

Cliccando sul bottone **[Risposta]** viene aperta la seguente finestra

Figura 6 - OTRS-Dettaglio TICKET (3/3)

Che consente al cliente di inserire ulteriori note informative e/o di sollecito sul ticket, tali note saranno notificate all'operatore che ha in gestione il Ticket .

OTRS-Gestione delle Preferenze

Figura 7 – OTRS-Gestione delle Preferenze

OTRS-Ricerca TICKET

Attivando dal menu **Richieste->Cerca** si apre la videata di ricerca ticket riportata di seguito:

The screenshot shows the OTRS search interface with several sections and annotations:

- Profilo:**
 - Modello di ricerca:** A dropdown menu showing 'ultima-ricerca'. An annotation states: "Consente di richiamare dei modelli di ricerca precedentemente salvati".
 - Ticket#:** A text input field with a placeholder 'Ticket#' and an example 'e. g. 10*5155 or 105658*'. An annotation points to the dropdown arrow: "Consente di ricercare per Mittente, Destinatario e CC del ticket".
- Ricerca testo nei ticket (e. g. "Rossi'n" o "Bianchi"):**
 - Da:** A dropdown menu with options 'Da', 'A', 'Cc'. An annotation points to it: "Consente la ricerca fulltext su Oggetto e Testo del ticket".
 - Oggetto:** A text input field.
 - Testo:** A text input field.
- Priorità:** A dropdown menu with options: 1 molto bassa, 2 bassa, 3 normale, 4 alta, 5 molto alta.
- Stato:** A dropdown menu with options: Chiuso_SI, Collaudo_Cliente, Inoltrato_SI, aperto, chiuso con successo. An annotation states: "Consente la ricerca su STATO e PRIORITA del ticket".
- Restrizioni di tempo:**
 - Radio buttons for "Tutti", "Solo ticket creati", and "Solo ticket creati tra".
 - Dropdowns for "ultimo", "1", and "anno()".
 - Date pickers for "06 / 10 / 2013" and "05 / 11 / 2013".
 - An annotation states: "Consente la ricerca dei ticket per data di creazione".
- Profilo di ricerca come template?**
 - Salvare come Modello?:** A checkbox. An annotation states: "Selezionando i check box i criteri impostati vengono salvati in un modello di ricerca".
 - Nome del Modello:** A text input field.
 - Output:** A dropdown menu with options: Normale, CSV, Stampa. An annotation states: "Viene impostato il formato di output Normale (Video), Stampa (pdf), CSV (excel)".
 - Cerca:** A button.
 - Output Normale:** A dropdown menu.
 - An annotation at the bottom states: "Avvia la ricerca e se selezionato salva il modello".

Figura 8 – OTRS-Ricerca TICKET

OTRS: ALLEGATI

OTRS-Allegato[A]: Elenco dei Servizi/Lavori

Per facilitare l'operatività e l'eventuale ricerca dell'esatto ambito in cui richiedere l'assistenza, viene di seguito esposta una tabella riepilogativa dei Servizi e dei Lavori, associati al singolo Servizio, cui sarà possibile indirizzare la richiesta di intervento:

Coda/Servizio	Lavori
CED (TBS)-Supporto Sistemistico	Cancellazione Utenza di Posta (con salvataggio .pst)
	Creazione Utenza di Posta
	Reset password Utenza di Posta
	Disabilitazione Utenza di Dominio
	Creazione Cartelle Condivise
	Gestione Cartelle Condivise
	Gestione Server (anomalie nei servizi erogati dai Server)
	Modifica Utenza di Dominio (Cambio UO, Reset PSW, ecc.)
	Registrazione VPN
	Sblocco indirizzo IP
	Supporto/consulenza su gestione posta aziendale
ADTWEB (Engineering)-ADT	Gestione Profili
	Gestione Password
	Supporto applicativo
	Gestione anagrafiche ADTWEB/SOWEB/LISTE D'ATTESA/ORDER ENTRY
	Estrazione dati
	Formazione
	Integrazione con PS
	Apertura ticket per problemi applicativi
SOWEB (Engineering)-Sale Operatorie	Gestione Profili
	Gestione Password
	Supporto applicativo
	Gestione anagrafiche ADTWEB/SOWEB/LISTE D'ATTESA/ORDER ENTRY
	Estrazione dati
	Formazione
	Integrazione con PS
	Apertura ticket per problemi applicativi
ORDER ENTRY (Engineering)-Prestazioni e Consulenze	Gestione Profili
	Gestione Password
	Supporto applicativo
	Gestione anagrafiche ADTWEB/SOWEB/LISTE D'ATTESA/ORDER ENTRY
	Estrazione dati
	Formazione
	Integrazione con PS
	Apertura ticket per problemi applicativi
Unica (G&F)-Delibere e Determine/Protocollo	Accesso
	Password
	Configurazione
	PEC
	Autorizzazioni/Gestione Profili
	Supporto applicativo

Coda/Servizio	Lavori
Emonet (Insiel Mercato)-Trasfusionale	Estrazione dati
	Formazione
	Installazione programma su pc
	Configurazione Etichettatrice
Farmed (Isa)-Gestione farmaci	Configurazione Etichette
	Creazione profili
	Gestione password
	Assistenza applicativa
Gipse (Dedalus-Sago)-Pronto Soccorso	Estrazione flusso F
	Gestione profili
	Gestione Password
	Supporto applicativo
	Integrazione con Lab.
	Integrazione con Ris/pacs
	Integrazione con Adtweb
	Integrazione certificati INPS
	Correzione, generazione e trasmissione flussi SIES verso regione
	Estrazione Codici Bianchi che non hanno pagato ticket
	Reportistica delle statistiche effettuate (per il monitoraggio degli obiettivi aziendali)
	Statistiche personalizzate
	Formazione
	Installazione programma su pc
	Configurazione Etichettatrice
MyStar (Meteda)-Diabetologia	Installazione aggiornamenti su pc
Penelope (Soprasteria)-Contabilità	Supporto operativo O.E. a GEF
	Supporto operativo O.E. a FAR/MFT
	Supporto operativo O.E. a ABS
	Supporto operativo O.E. a LOGISTICA
	Supporto operativo O.E. a PATRIMONIO
	Supporto operativo O.E. a INGEGNERIA CLINICA
	Supporto operativo O.E. a DIREZIONE AMMINISTRATIVA (DAT)
	Nuove implementazioni funzionali e flussi contabili/sanitari
	Creazione profili
	Gestione password
	Modifica o creazione reportista per i vari servizi
	Estrazione dati per i vari servizi
	Gestione tabelle
	Caricamento 2 volte al mese dei dati della protesica
	Nuove implementazioni tecniche
Adeguamenti tecnici ai flussi regionali	
Powerlab (Noemalife)-LIS	Installazione programma su pc
	Configurazione Etichettatrice
	Apertura ticket per problemi applicativi
RIS/PACS (Fuji)-Radiologia	Hardware (radiologia +reparti) workstation
	Hardware (radiologia +reparti) monitor medicali ed commerciali
	Hardware (radiologia +reparti) lettori smartcard
	Hardware (radiologia +reparti) lettori barcode
	Hardware (radiologia +reparti) microfoni
	Hardware (radiologia +reparti) stampanti
	Hardware (radiologia +reparti) ups
	Software
	Gestione Utenti
	Smartcard
	Modifiche anagrafiche/esami
Integrazione PS	

Coda/Servizio	Lavori
	Conservazione legale
	Assistenza telefonica utente
	Assistenza server e nas fuji
SistemaTS (Sogei)-Portale Tessera Sanitaria	Creazione Nuovi profili medici
	Gestione password medici
	Creazione Nuovi profili operatori
	Gestione profili/password operatori
Vaccinazioni (Isa)-Vaccinazioni sul territorio	Creazione profili
	Gestione password
	Assistenza applicativa
	Estrazione flusso PHV
Winsap (Engy)-Anatomia Patologica	Installazione applicativo su pc
	Apertura ticket per problemi applicativi
Advicce (t.b.d.)-Teleconsulto neurochirurgico	Accesso
	Password
	Configurazione
	Collegamento
Terminali Presenze (Selesta)-Letturini	Assistenza hardware
	Installazione /spostamento Hardware
Fonia/Dati (Telecom)-Rete TLC	Nuovo numero telefonico
	Nuovo apparecchio
	Sostituzione apparecchio
	Apertura guasti fonia
	Apertura guasti dati
	Sostituzione switch
	Sopralluoghi per punti rete fonia e dati
	Installazione segreteria telefonica
	Abilitazione a chiamate nazionali
	Abilitazione a chiamate internazionali
	Abilitazione a chiamare i cellulari
	Abilitazione STONE FAX
	Spostamento punti rete dati e fonia
	Assistenza linee analogiche
	Gestione Sim
	Gestione telefonini aziendali
	Gestione PEC
Altro (t.b.d.)-tutto quanto non compreso	Hardware
	Software
	Configurazione
	Accesso
	Password
	Stampe
	Assistenza applicativa
SIAT (R.Lazio)-S.I. per l'Assistenza Territoriale	Creazione profili
	Gestione password
	Assistenza applicativa
AS400 (interno)-Sistema periferico	Gestione password
	Assistenza applicativa
	Assistenza hardware
SISMED-VACCINAZIONI (R.Lazio)-Info vaccinali	Assistenza applicativa
SISMED-CARTELLA CLINICA AMBULAT.(R.Lazio)-C.C.Web	Assistenza applicativa
	Apertura ticket per nominativi da abilitare
	Formazione
CVA (R.Lazio)-Campagna Vaccinazione Antinfluenzale	Assistenza applicativa
	Gestione password
MODS (Dedalus)-Consulenze di PS	Gestione profili

Coda/Servizio	Lavori
	Gestione Password
FASTAT (Dedalus)-Statistiche di PS	Gestione profili
	Gestione Password
	Installazione programma su pc
Performance (G&F) Sistema Performance	Accesso
	Password
	Configurazione
	Gestione Profili
	Supporto applicativo
	Estrazione dati
	Formazione

Tabella 1- OTRS-Allegato[A]: Elenco dei Servizi/Lavori