

## MANUALE UTENTE

OTRS è il sistema di ticketing per la gestione delle richieste tecniche e di supporto ai clienti e partner di Delta Progetti 2000. La nuova versione 3.2.10 introduce una grafica più intuitiva che ne facilita l'utilizzo.

Il sistema OTRS mette a disposizione un ambiente dove le richieste tecniche e di supporto (ticket) vengono inserite, memorizzate e gestite. Una volta generato un nuovo ticket il sistema lo archivia con un numero identificativo univoco. Il cliente viene informato della presa in carico del ticket da una specifica mail. Tale ticket viene inserito in una coda e il personale tecnico, dopo averlo risolto, lo chiude. Il cliente riceverà una specifica mail che lo informa della chiusura con eventuali commenti. Nel caso il personale tecnico necessiti di ulteriori informazioni per l'identificazione del problema, queste verranno richieste attraverso una nuova mail. Tutto l'iter del ticket viene archiviato e sarà visionabile anche in momenti successivi.

In questo manuale verranno descritte tutte le sue funzioni. Il sistema OTRS è raggiungibile al seguente link:

<http://helpdesk.dp2000.it/otrs/customer.pl>

## Interfaccia utente

È necessario effettuare l'accesso dalla pagina iniziale con il nome utente e la password fornite. Se non si possiedono possono essere richieste scrivendo una mail a [helpdesk@dp2000.it](mailto:helpdesk@dp2000.it).

Accesso

cliente

Password dimenticata?

Accesso

nome utente

password

Una volta entrati nel sistema appare la prima volta seguente schermata.

Accesso al menu Richieste

Accesso al menu Preferenze

Disconnessione

Richieste

Preferenze

Disconnessione Nome Cognome

**Benvenuto!**

Usate il bottone qui sotto per creare il vostro primo ticket.

Crea il tuo primo ticket!

Crea il primo ticket

Fornito da OTRS 3.2.10

## Menu Richieste

Il menu *Richieste* visualizza tre voci, come nella figura seguente:

**Nuovo Ticket** Permette la creazione di un nuovo ticket

**I miei ticket** Permette la visualizzazione di tutti i propri ticket chiusi e aperti

**Cerca** Permette la ricerca di uno specifico ticket

Ciascuna di queste voci verrà descritta nei paragrafi seguenti.

**Trouble Ticketing - Delta Progetti 2000**

Richieste | Nuovo Ticket | I miei ticket | Cerca

Preferenze | Disconnessione Nome Cognome

chiuso (0)

ticket di prova - descrizione del ticket di prova	nuovo	0 m
---	-------	-----

Crea un nuovo ticket

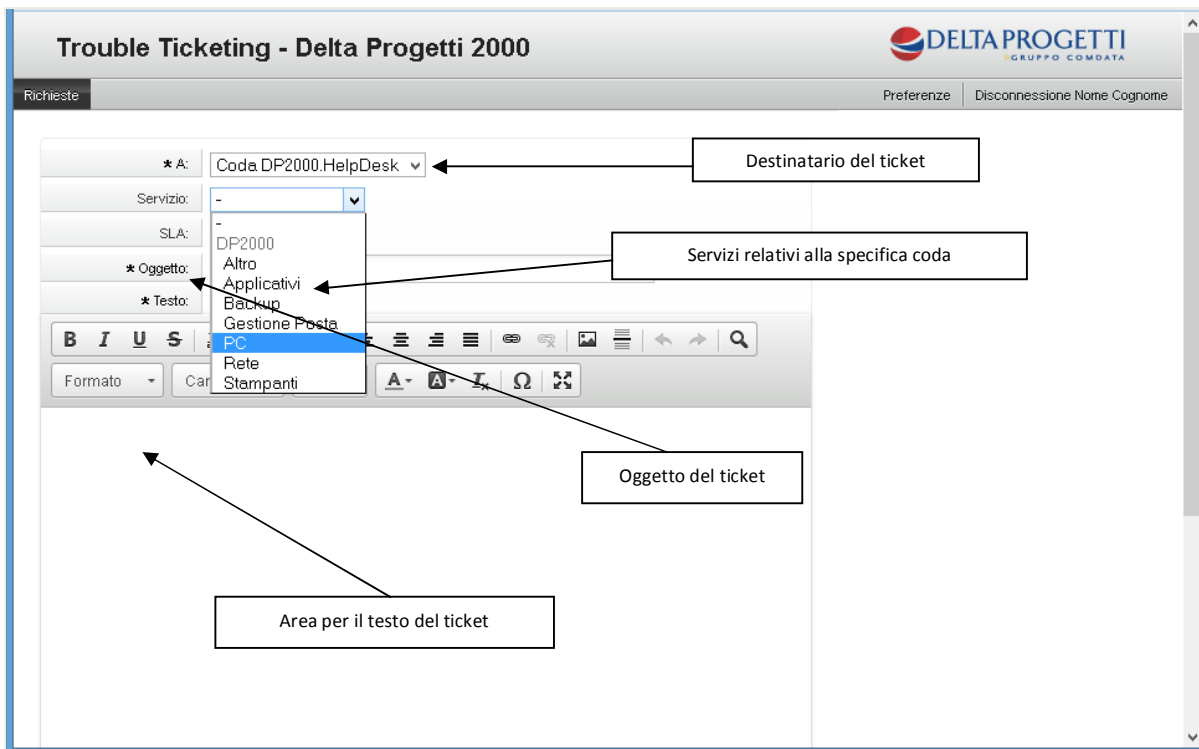
Visualizza tutti i ticket aperti

Permette la ricerca di un ticket

helpdesk.dp2000.it/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketMessage

## Nuovo Ticket

All'apertura di un nuovo ticket viene visualizzata la seguente finestra con un'interfaccia simile a un messaggio di posta elettronica con alcuni campi da riempire. Vi sono tre campi che sono obbligatori e sono evidenziati dal carattere asterisco \*.



Innanzitutto sarà necessario selezionare il destinatario (A) del ticket cioè la coda alla quale associarlo. A secondo del contratto di assistenza potranno esserci diverse code. Si dovrà quindi inserire l'*oggetto* e la descrizione (*testo*) del ticket. È opportuno essere precisi nella descrizione per facilitare e velocizzare il compito del personale preposto.

È inoltre possibile specificare il *servizio* per definire ulteriormente l'ambito del ticket stesso:

Applicativi	relativo agli applicativi
Backup	relativo ai backup
Gestione posta	relativo alla posta elettronica
PC	relativo ad installazioni o problematiche sul PC
Rete	relativo alla rete
Stampanti	relativo a stampanti
Altro	relativo ad altri tipi di richieste

Sarà inoltre possibile includere allegati, come ad esempio videate del PC o file di log, e assegnare una priorità più o meno alta al problema in questione.

Richieste Preferenze | Disconnessione Nome Cognome

\* A: Coda.DP2000.HelpDesk ▾

Servizio: PC ▾

SLA: - ▾

\* Oggetto: ticket di prova

\* Testo:

**B I U S** [Icone di formattazione] [Icone di inserimento] [Icone di ricerca]

Formato ▾ Carattere ▾ Di... ▾ [Icone di font] [Icone di colore] [Icone di sfondo] [Icone di allineamento] [Icone di zoom]

descrizione completa del ticket di prova

Allegato: Sfoglia... Nessun file selezionato.

Priorità e Servizi: 3 normale ▾

1 molto bassa  
2 bassa  
3 normale  
4 alta  
5 molto alta

Invia

Fornito da OTRS 3.2.10

Bottone per allegare file

Priorità da assegnare al ticket

Bottone per spedire il ticket

Una volta completato il ticket con tutte le informazioni necessarie sarà sufficiente cliccare sul bottone *Invia* per spedirlo. Effettuata questa operazione si riceverà una mail che comunica la presa in carico del ticket con il suo numero identificativo e si potrà seguire l'iter del ticket stesso sempre dall'interfaccia web.

## I miei ticket

Mostra l'elenco completo di tutti i ticket sia aperti che chiusi.

The screenshot shows the 'Richieste' (Requests) section of the Delta Progetti 2000 system. At the top, there are filters for 'Tutti (1)', 'aperto (1)', and 'Chiuso (0)'. A callout box points to these filters with the text: 'Visualizza tutti i ticket aperti e chiusi Tra parentesi il numero complessivo'. Another callout box points to the 'aperto (1)' filter with the text: 'Visualizza solo i ticket aperti Tra parentesi il numero complessivo'. A third callout box points to the 'Chiuso (0)' filter with the text: 'Visualizza solo i ticket chiusi Tra parentesi il numero complessivo'. The main list shows a single ticket with ID '2013120910000061', subject 'ticket di prova - descrizione del ticket di prova', status 'nuovo', and a duration of '0 m'. A callout box points to the 'nuovo' status with the text: 'Stato del ticket'. At the bottom left, there is a callout box: 'Visualizza tutti i ticket aperti e chiusi Tra parentesi il numero complessivo'. At the bottom right, there is a callout box: 'Tempo trascorso dall'apertura'.

Cliccando sullo specifico ticket verrà visualizzato il suo stato e tutte le informazioni relative.

The screenshot shows the detailed view of a ticket titled 'Trouble Ticketing - Delta Progetti 2000'. The ticket ID is '2013120910000061' and the subject is 'ticket di prova'. Callouts include: 'Oggetto e numero identificativo del ticket' pointing to the title and ID; 'Testo del ticket e della mail inviata al cliente' pointing to the main body of the ticket; 'Informazioni sul ticket' pointing to the 'Informazione' sidebar which shows 'Stato: nuovo', 'Priorità e Servizi: 3 normale', and 'Coda: Coda DP2000.H[...]'; 'Link al ticket' pointing to the URL 'http://helpdesk.dp2000.it/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;Ticket[...]'; and 'Botone per rispondere o inviare ulteriori informazioni' pointing to the 'Risposta' button. The interface also shows the sender 'Sistema Ticketing Delta Progetti 2000' and the time '18 h 55 m'. At the bottom left, there is a callout box: 'Fornito da OTRS 3.2.10'.

## Cerca

Questa funzione permette di cercare un ticket applicando filtri di vario tipo e con diversi criteri, come il numero identificativo del ticket, l'oggetto, la descrizione o un determinato intervallo temporale. Possono, inoltre, essere salvati i criteri di ricerca sotto forma di modello personalizzato per rendere la ricerca ancora più rapida.

**Trouble Ticketing - Delta Progetti 2000**

Modello di ricerca del ticket

Modello di ricerca: -

Seleziona Cancella Cerca

**Ticket#**

Ticket#

es 10\*5155 or 105658\*

Codice cliente

**Ricerca a testo nei ticket (es "John'n" or "Will")**

Da

A

Copia

Oggetto

Testo

**Priorità e Servizi:**

Stato:

1 molto bassa

Aperto

Ricerca attraverso il numero del ticket. È possibile utilizzare il carattere jolly \*

Ricerca attraverso il codice cliente

Ricerca attraverso il testo del ticket

Ricerca attraverso la priorità

Ricerca attraverso lo stato

Esegue la ricerca con i criteri selezionati

**Priorità e Servizi:**

1 molto bassa

2 bassa

3 normale

4 alta

5 molto alta

**Stato:**

Aperto

Chiuso con successo

Chiuso senza successo

Rimosso

in attesa di chiusura automatica+

**Restrizioni di tempo**

Tutti

Solo ticket creati

ultimo 1 anno(i)

Solo ticket creati tra

10 / 11 / 2013 e 10 / 12 / 2013

**Salvare la ricerca come modello?**

Salvare come modello?

Nome modello

Cerca Output

Normale

CSV

Normale

Stampa

Tipo di output:  
Normale a video  
CSV genera un file CSV  
Stampa esegue la stampa

Salvataggio di una ricerca come modello. Deve essere impostato prima di effettuare la ricerca

Ricerca attraverso filtri temporali

Fornito da OTRS 3.2.10

## Preferenze

Attraverso questa sezione è possibile personalizzare l'interfaccia. È possibile cambiare il linguaggio dell'interfaccia, il tempo di aggiornamento automatico dello stato dei ticket, il numero di ticket per pagina e modificare la password. E' vivamente consigliato cambiare la password dopo il primo accesso. Nel caso di smarrimento della stessa è possibile farla resettare dall'amministratore che può essere contattato telefonicamente allo 0187-5295888 o scrivendo una mail a [helpdesk@dp2000.it](mailto:helpdesk@dp2000.it).

**Trouble Ticketing - Delta Progetti 2000**

Richieste

Imposta la lingua di interfaccia

Imposta l'intervallo di temporale di aggiornamento

**Interface language**

Lingua Italiano

Aggiorna

**Vista Globale delle richieste**

Intervallo di aggiornamento spento

Aggiorna

**Numero di richieste mostrate**

Numero di ticket per pagina 25

Aggiorna

**Cambio password**

Password attuale

Nuova Password

Verifica password

Aggiorna

Permette il cambio della password

Imposta il numero di ticket per pagina

Fornito da OTRS 3.2.10

## Disconnessione

Una volta terminato l'utilizzo del sistema è consigliato effettuare il logout cliccando su "disconnessione", per evitare di lasciare la sessione appesa e rischiare un accesso non autorizzato.