

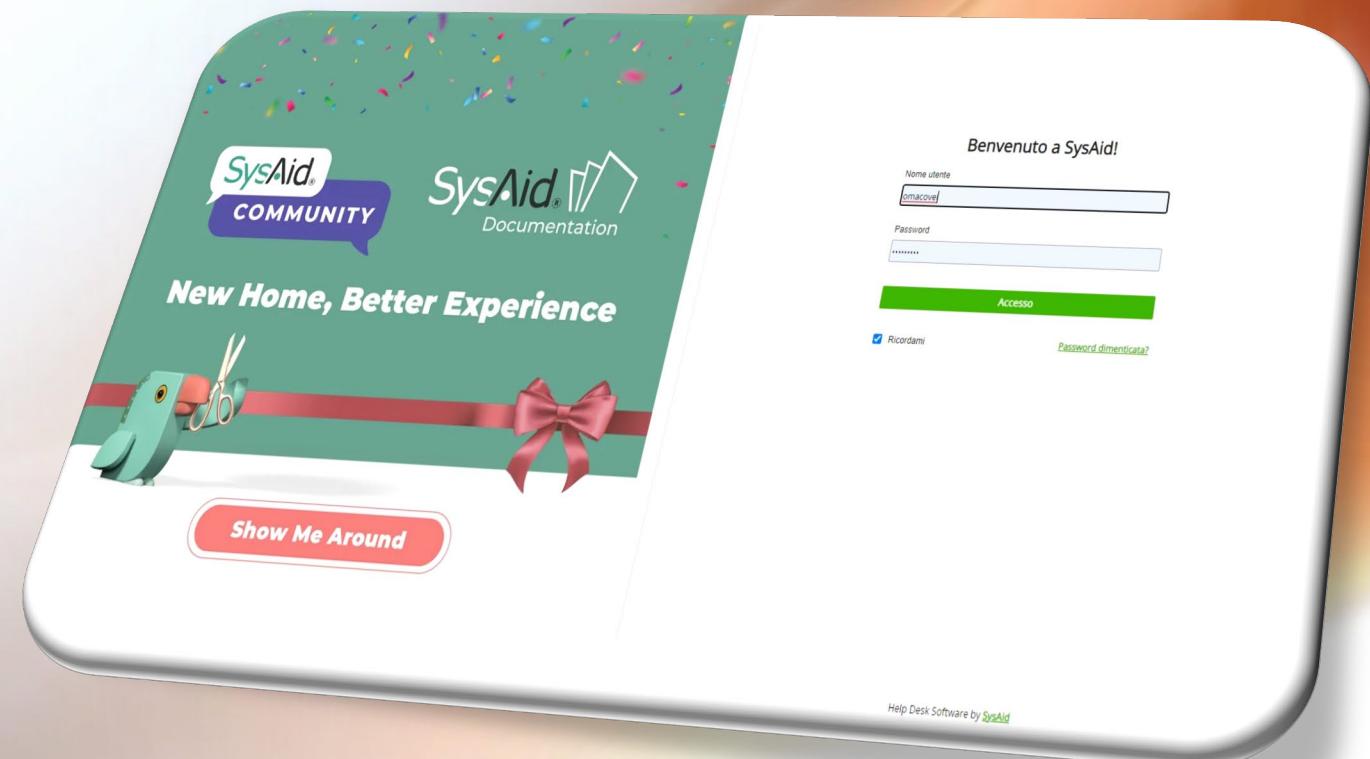
# Ticketing & WorkFlow

Guida all'utilizzo del sistema di ticketing e flussi

# Accesso al portale

Per accedere al portale  
bisogna collegarsi all'indirizzo

<http://fastaid:8080> e nella  
schermata di accesso  
immettere le proprie  
credenziali (quelle  
dell'accesso del proprio pc)



# Portale utente



Il portale utente viene suddiviso principalmente in 3 sezioni:

- I. Sezione interattiva
- II. FAQ
- III. Service Catalog

# Sezione Interattiva

## I miei ticket

NB: se un ticket è stato risolto, non verrà più visualizzato in questa sezione ma nelle sezione "Chiuso di recente"

I miei Ticket sono una sezione dove è possibile vedere e consultare tutti i ticket/richieste/flussi aperti dall'utente. Per avere l'elenco completo dei ticket aperti basta clickare su "Mostra tutti" che si trova in basso a destra come dall'immagine sopra. Per consultare un ticket aperto basta clickarci sopra dove si aprirà la finestra con tutte le informazioni presenti e relative ad esso come lo stato, chi lo ha preso in carico, possibili messaggi, note e così via.

Richiesta #431: Reso da Clienti

[Aggiungi nota](#)

<b>Descrizione</b>	<b>Informazioni ticket</b>
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 150px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 150px; width: 100%;"></div>

**Note** 1   **Allegati** 1   **Messaggi** 0

Gianluca Rossato | 16-01-2023 15:36:01  
Nota1 - Aperitura

[Aggiungi nota](#)

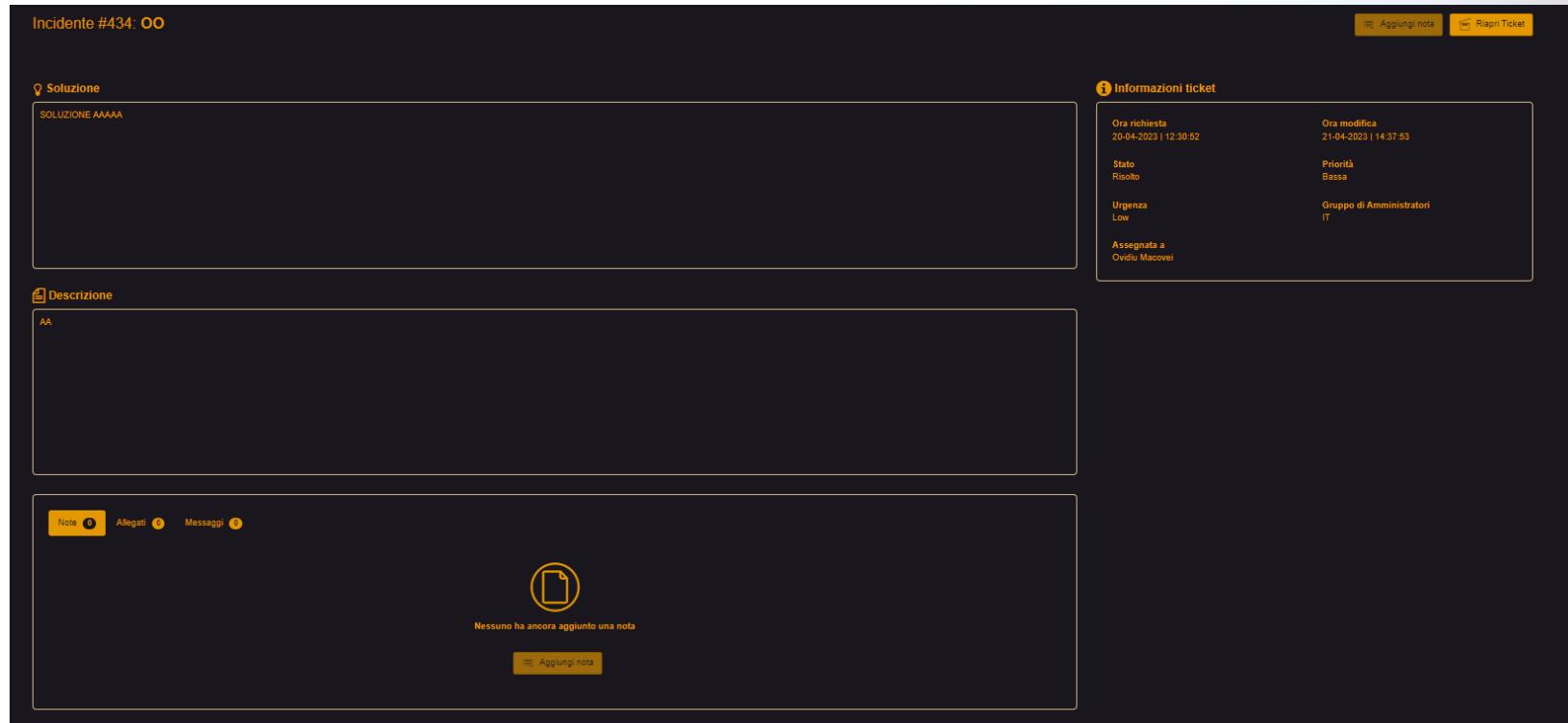
# Sezione Interattiva

## Chiuso di recente

Nella schermata principale, esiste una sezione denominata "Chiuso di recente" dove si trovano tutti i ticket/flussi che sono stati risolti e chiusi.



The screenshot shows a dark-themed interface for managing tickets. At the top, there are several navigation items: "I miei ticket" (4), "Chiuso di recente" (1), "Richieste supervisionate" (7), and "Azioni del flusso di lavoro" (6). Below these, a ticket detail is shown for ticket #434: OO. The ticket is marked with a warning icon and the number 434. It includes fields for "Categoria", "Sottocategoria", "Categoria di terzo livello", "Stato: Risolto", and "Priorità: Bassa". To the right, the "Ora richiesta" is listed as 20-04-2023 12:30:52. A "Mostra tutti" button is at the bottom right.



The screenshot shows a ticket detail page for "Incidente #434: OO". The top section displays the ticket number and a "Soluzione" (Solution) section containing the text "SOLUZIONE AAAAA". Below this is a "Descrizione" (Description) section with the text "AA". The main content area is divided into two columns. The left column contains sections for "Note" (0), "Allegati" (0), and "Messaggi" (0). The right column is titled "Informazioni ticket" and contains the following details:

Ora richiesta 20-04-2023   12:30:52	Ora modifica 21-04-2023   14:37:53
Stato Risolto	Priorità Bassa
Urgenza Low	Gruppo di Amministratori IT
Assegnata a Ovidiu Macovei	

Entrando su uno di essi, è possibile visualizzare tutti i dettagli compresa la soluzione, lo stato, eventuale note, messaggi ecc..

# Sezione Interattiva

## Richieste supervisionate

Nella pagina principale esiste una sezione denominata "Richieste supervisionate" visibile solo ai capi ufficio. Infatti in questa sezione il capo ufficio può trovare tutte i ticket/richieste aperte dalle persone che supervisiona.

I miei ticket 4 Chiuso di recente 1 Richieste supervisionate 7 Azioni del flusso di lavoro 6

Richiesta	Ora richiesta
⚠ #434: OO	20-04-2023 12:30:52
✚ #431: Reso da Clienti	18-04-2023 08:17:51
✚ #430: Reso da Clienti	14-04-2023 15:42:02
✚ #428: 262362	14-04-2023 13:18:10

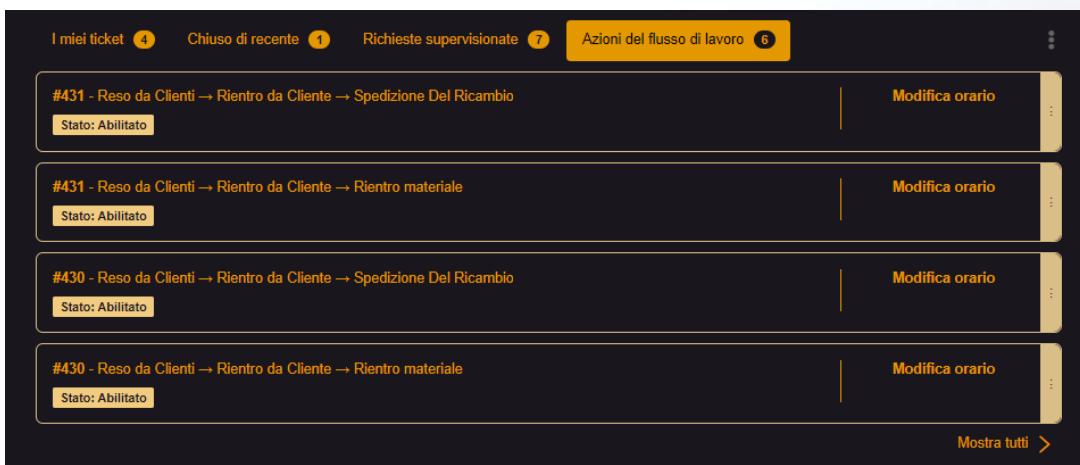
Mostra tutti >

Selezionando un ticket/richiesta può vedere tutte le informazioni di quel ticket/richiesta come lo stato, a chi è stata assegnata, le note, i messaggi, ecc... (come nella sezione «i miei ticket»)

# Sezione Interattiva

## Azioni del flusso di lavoro

Nella pagina principale esiste la sezione denominata "Azioni del flusso di lavoro". In questa sezione si trovano tutte richieste/workflow dove, se visibili, si è coinvolti personalmente per fare procedere uno step di un determinato flusso. In questi casi, l'utente o un membro di un determinato gruppo deve intervenire inserendo i dati necessari al proseguimento del flusso.



I miei ticket (4) Chiuso di recente (1) Richieste supervisionate (7) Azioni del flusso di lavoro (6)

- #431 - Reso da Clienti → Rientro da Cliente → Spedizione Del Ricambio  
Stato: Abilitato Modifica orario
- #431 - Reso da Clienti → Rientro da Cliente → Rientro materiale  
Stato: Abilitato Modifica orario
- #430 - Reso da Clienti → Rientro da Cliente → Spedizione Del Ricambio  
Stato: Abilitato Modifica orario
- #430 - Reso da Clienti → Rientro da Cliente → Rientro materiale  
Stato: Abilitato Modifica orario

Mostra tutti >

Richiesta #431 : Reso da Clienti → Rientro da Cliente → Spedizione Del Ricambio

Gruppo di Amministratori  
Spedizioni / Magazzino

Ora richiesta  
18-04-2023 08:17:51

Codice Cliente:  
0421101610 - A & B SERVICE SNC

Codice Ricambio:  
CodRic

Utente Invio: \*

Ricambio Spedito \*  
Seleziona un valore

DDT in uscita del Ricambio \*

Note  
Gianluca Rossato (16-01-2023 15:36:01):  
Nota1 - Apertura

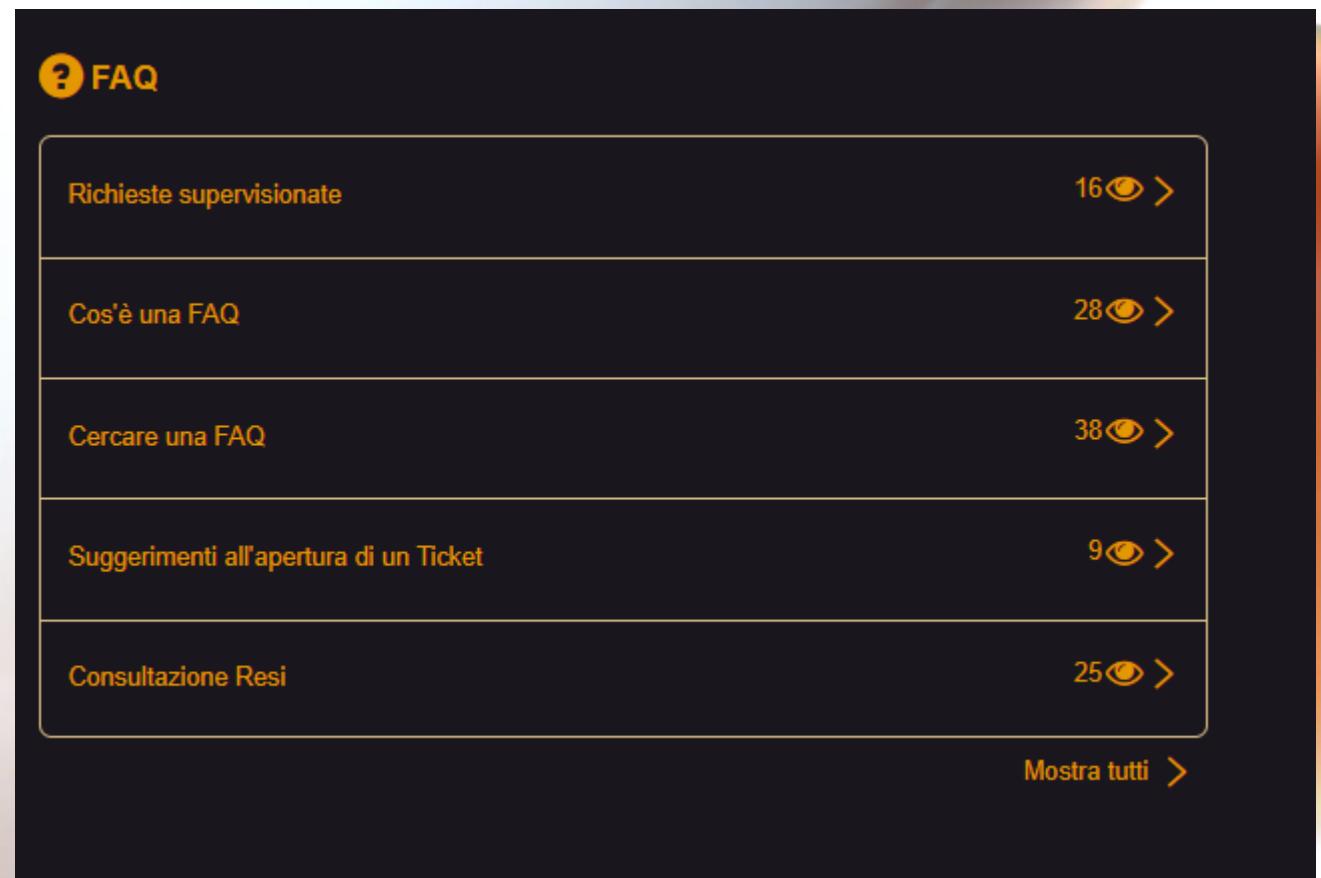
Per ogni elemento dentro questo sezione è specificato il titolo del flusso (1°) successivamente un macro argomento (2°) ed infine il nome dello step su cui si deve intervenire. All'apertura dell'elemento viene visualizzata la schermata con tutti i campi sufficienti e necessari per poter inserire tutti i dati. Una volta inseriti bisogna clickare sul pulsante "Completa" per poter concludere lo step del flusso.

NB: Ogni step presenta una propria schermata, con campi personalizzati o generali.

# FAQ

## Cos'è una FAQ?

Una FAQ in inglese Frequency Asked Question significa Risposta ad una Domanda Frequenti. Infatti le FAQ vengono scritte per evitare che qualcuno scriva sempre le stesse risposte e sono disponibili e sempre consultabili da tutti gli utenti.



The image shows a dark-themed FAQ section with a list of five items. Each item is represented by a horizontal card with a yellow icon and text. The items are: 'Richieste supervisionate' (16 views), 'Cos'è una FAQ' (28 views), 'Cercare una FAQ' (38 views), 'Suggerimenti all'apertura di un Ticket' (9 views), and 'Consultazione Resi' (25 views). At the bottom right of the list is a button labeled 'Mostra tutti >'.

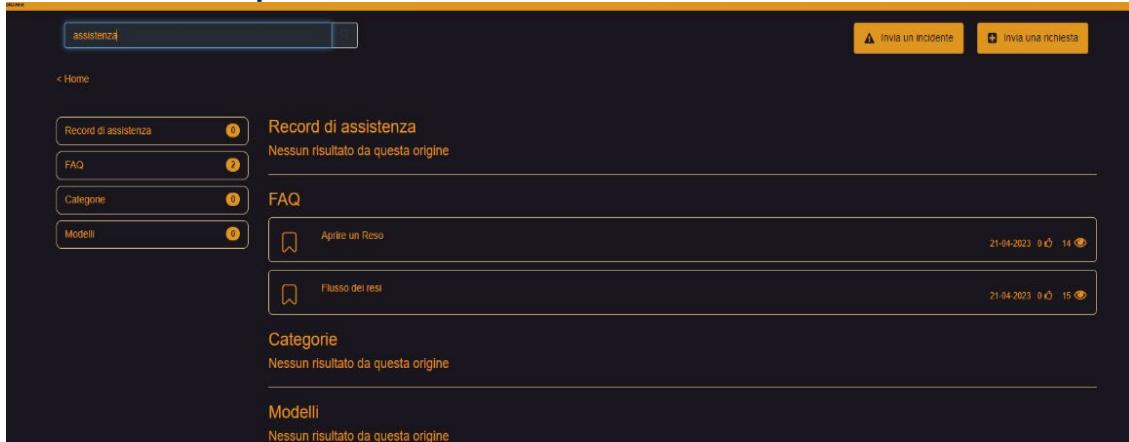
Richieste supervisionate	16  >
Cos'è una FAQ	28  >
Cercare una FAQ	38  >
Suggerimenti all'apertura di un Ticket	9  >
Consultazione Resi	25  >

Mostra tutti >

# FAQ

## Cercare una FAQ

Il primo metodo è quello di cercare la FAQ attraverso lo strumento "Cerca" che si trova in alto a sinistra nella pagina principale. Infatti digitando una parola chiave che riguarda la domanda/risposta della faq è possibile trovare un riscontro. Per esempio cercando la parola chiave "assistenza", nella sezione FAQ si trovano 2 Articoli da consultare come da seguente immagine



The screenshot shows a search interface with a search bar containing the text "assistenza". Below the search bar are two buttons: "Invia un incidente" and "Invia una richiesta". The main content area displays search results for "Record di assistenza", "FAQ", "Categorie", and "Modelli". The "FAQ" section shows a result for "Aprire un Reso" and "Flusso dei resi". The "Categorie" and "Modelli" sections both show "Nessun risultato da questa origine".

Un altro metodo per cercare una faq è quello di scorrere nella lista di tutte le faq in base alla categoria che si vuole trovare. Questo è possibile clickando su "Mostra tutti" nella sezione FAQ della schermata principale, dove si aprirà una nuova finestra che contiene la sezione di tutte le categorie delle faq disponibili. Ogni Categoria può contenere una sottocategoria che a loro volta possono avere altre sottocategorie, come nella scelta della apertura di un ticket.

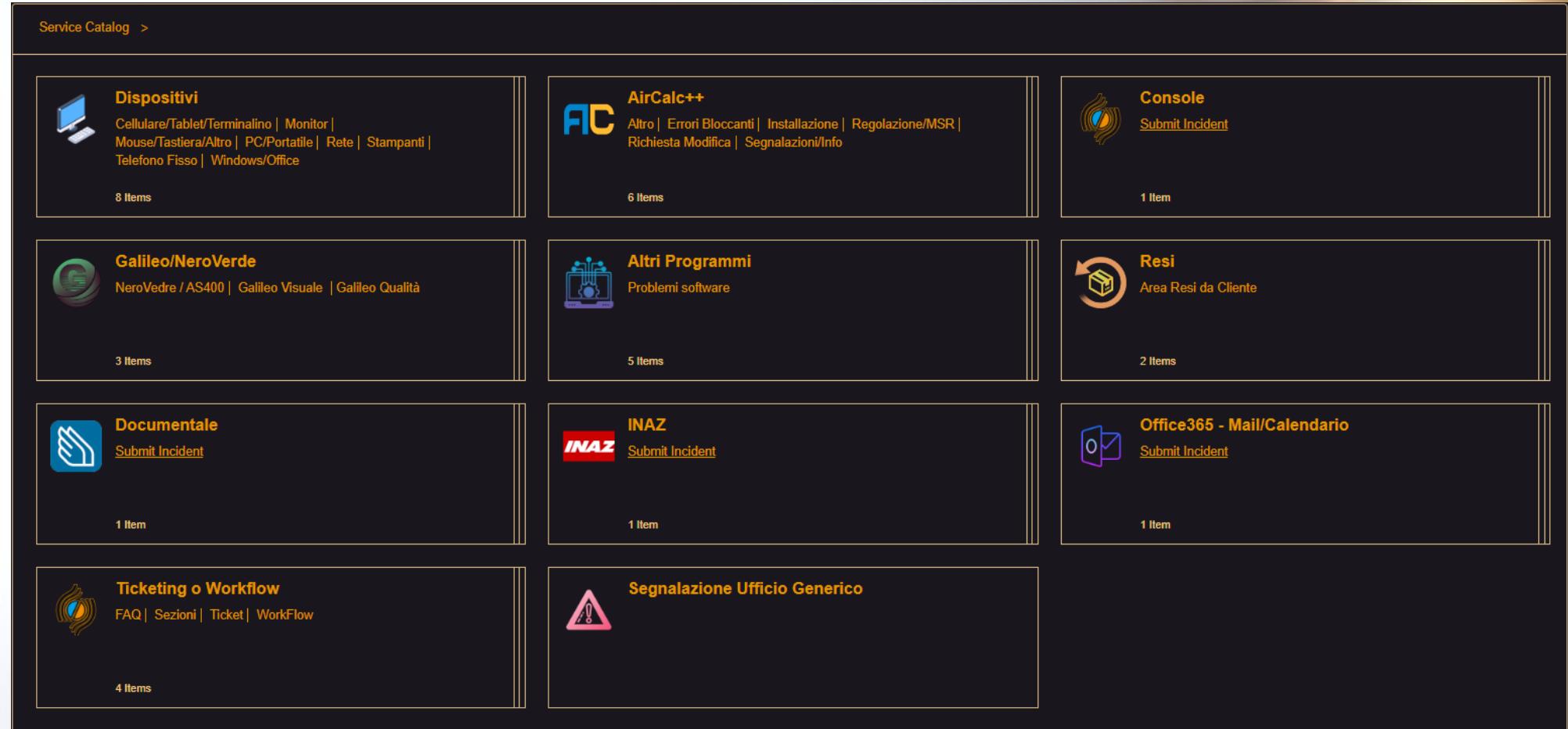


The screenshot shows a "Knowledge Base > Articoli" page. At the top, there is a search bar with the placeholder "Inserisci una parola chiave..." and a button "Cerca". Below the search bar, there is a section titled "Categorie della Knowledge Base" with a list of categories: "Tutti" (10), "Software base" (1), "SysAid (Ticket/WF)" (0), "FAQ" (2), "Sezioni" (3), "Ticket" (2), and "WorkFlow" (2). An orange arrow points to the "FAQ" category. To the right of the categories, there is a list of "2 gli articoli ... Ultimo aggiorn." with a "Cercare una FAQ" button. Another orange arrow points to this button. The main content area displays a result for "Cercare una FAQ" with the title "Cos'è una FAQ". The page also includes a sidebar with "È stato utile? 0 0 14 Visualizzazioni" and a "Cercare una FAQ" section with the text "Come cercare una FAQ ???". At the bottom, there is a footer with the FAST logo and the text "Infatti digitando una parola chiave che riguarda la domanda/risposta della faq è possibile trovare un riscontro. Per esempio cercando la parola chiave "assistenza", nella sezione FAQ si trovano 2 Articoli da consultare come da seguente immagine".

# Service Catalog

## Cos'è il Service Catalog?

La sezione Service Catalog è la sezione dove sono presenti tutte le varie categorie, sottocategorie e categorie di terzo livello riguardanti i ticket, richieste o flussi. Quest'area è dedicata all'apertura di ticket od workflow in base al tipo di problema o richiesta.



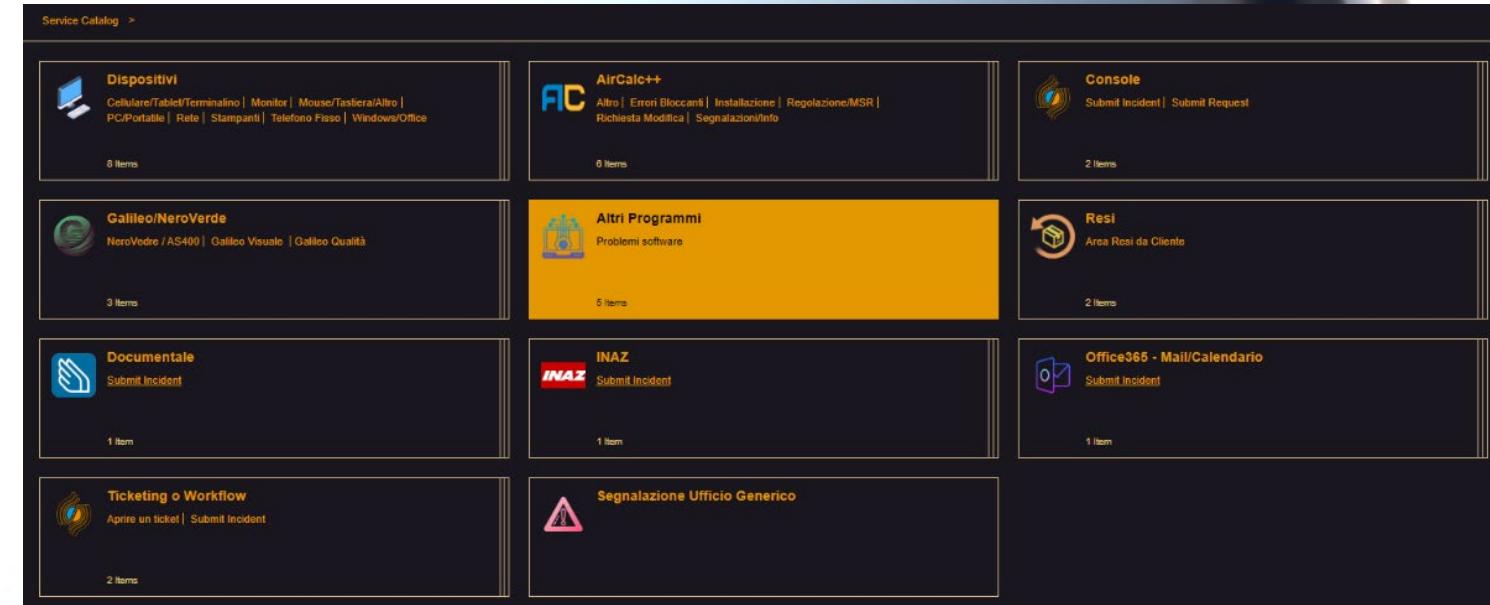
The screenshot displays a grid of service categories in a dark-themed interface:

- Dispositivi** (8 Items): Includes categories like Cellulare/Tablet/Terminalino, Monitor, Mouse/Tastiera/Altro, PC/Portatile, Rete, Stampanti, Telefono Fisso, and Windows/Office.
- AirCalc++** (6 Items): Includes categories like Altro, Errori Bloccanti, Installazione, Regolazione/MSR, Richiesta Modifica, and Segnalazioni/Info.
- Console** (1 Item): Includes a [Submit Incident](#) link.
- Galileo/NeroVerde** (3 Items): Includes NeroVedere / AS400, Galileo Visuale, and Galileo Qualità.
- Altri Programmi** (5 Items): Includes Problemi software.
- Resi** (2 Items): Includes an [Area Resi da Cliente](#).
- Documentale** (1 Item): Includes a [Submit Incident](#) link.
- INAZ** (1 Item): Includes a [Submit Incident](#) link.
- Office365 - Mail/Calendario** (1 Item): Includes a [Submit Incident](#) link.
- Ticketing o Workflow** (4 Items): Includes FAQ, Sezioni, Ticket, and WorkFlow.
- Segnalazione Ufficio Generico**: Shows a warning icon.

# Service Catalog

## Aprire un ticket

Per aprire un nuovo ticket bisogna andare nella sezione "Service Catalog" della pagina principale e scegliere una delle macro Categorie in base al problema.



The screenshot shows the 'Dispositivi' category page. The sub-categories and their counts are:

- Cellulare/Tablet/Terminalino: 1 item
- Monitor: 2 items
- Mouse/Tastiera/Altro: 2 items
- PC/Portatile: 2 items
- Rete: 2 items
- Stampanti: 2 items
- Telefono Fisso: 1 item
- Windows/Office: 2 items

Selezionata la categoria, si aprirà una nuova pagina con le sottocategorie. Per esempio selezionando la categoria "Dispositivi" si aprirà una nuova schermata con le sottocategorie come si può vedere dall'immagine a fianco.

# Service Catalog

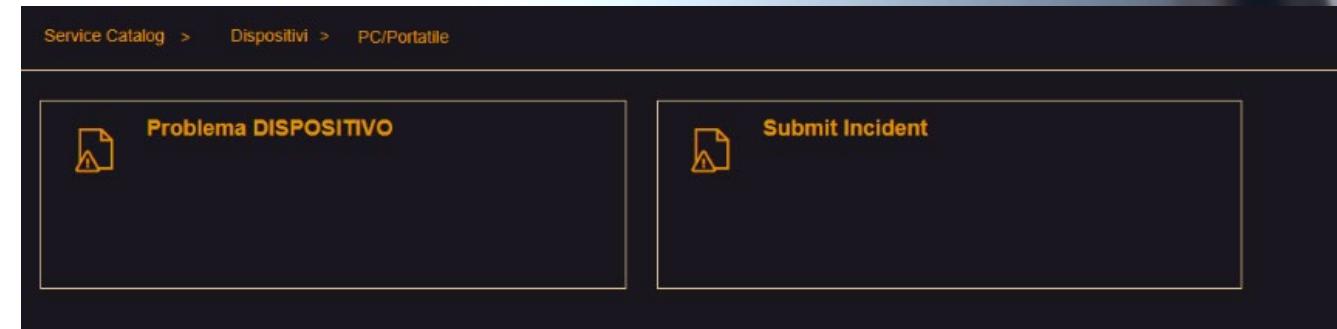
## Aprire un ticket

Una volta individuato e selezionato la sottocategoria si aprirà di nuovo una altra schermata per poter selezionare possibili diverse soluzione di apertura del ticket.

Infatti ove sono presenti più scelte si dovrà selezionare sempre la prima possibilità (in questo caso "Problema DISPOSITIVO") ed ignorare la seconda scelta (chiamato "Submit Incident").

**NOTA BENE:** Nel caso ci fosse solo una scelta, chiamata sempre "Submit Incident", selezionare quella.

Una volta arrivati alla schermata di inserimento del problema/richiesta, bisogna compilare obbligatoriamente tutti i campi con "\*" mentre i campi senza sono optional. A quel punto per completare l'apertura del ticket bisogna clickare sul pulsante "invia" in basso a destra.

A screenshot of a 'Send incident' form. The form has several input fields: 'Titolo \*' (Title) with a required asterisk; 'Descrizione \*' (Description) with a required asterisk; 'Numero PC e/o Piazzola (esempi: PC123 o Piazzola 7) \*' (PC number or Piazza example: PC123 or Piazza 7) with a required asterisk; 'Note' (Notes) with a 'Aggiungi nota' (Add note) button; and an 'Allegati' (Attachments) section with a placeholder 'Seleziona allegati o trascinare i file qui' (Select attachments or drag files here). At the bottom right are 'Annulla' (Cancel) and 'Invia' (Send) buttons.

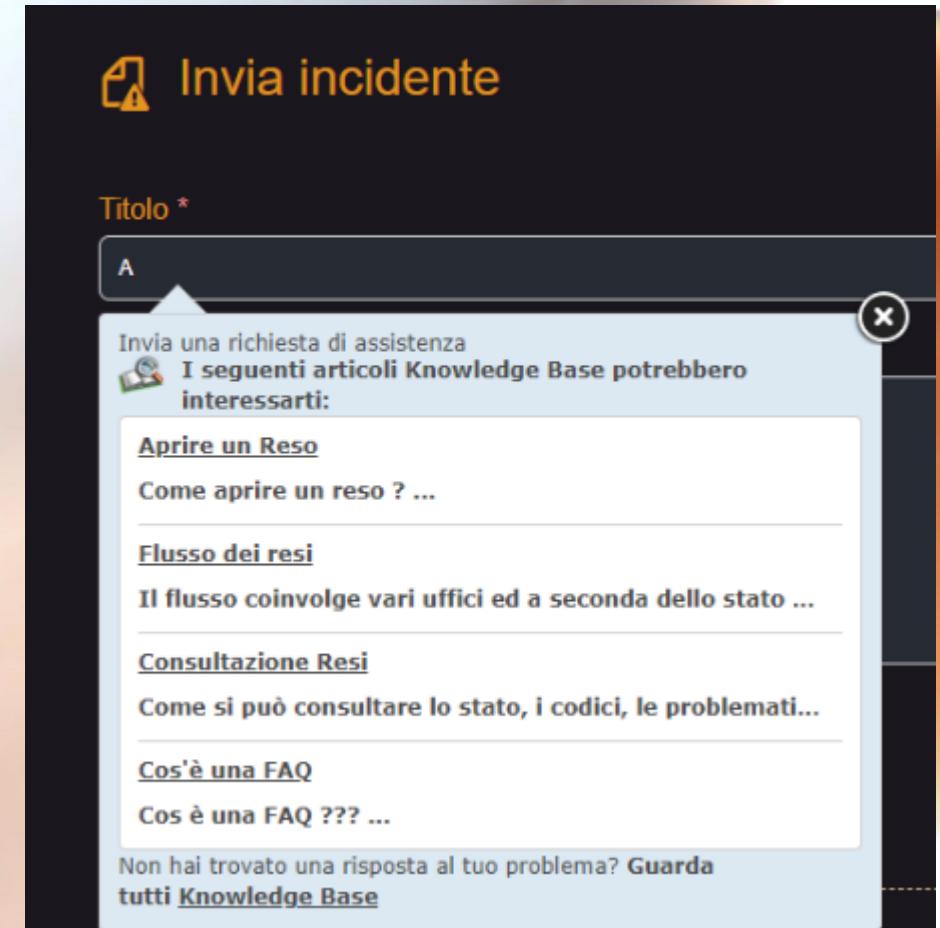
# Service Catalog

## Suggerimenti all'apertura del ticket

Cosa sono i suggerimenti che vengono mostrati a video all'apertura di un nuovo ticket nel momento in cui si scrive il titolo ?

I suggerimenti che vengono visualizzati all'apertura di un ticket sono semplicemente delle FAQ che possono contenere già la risposta al quesito/problema. Infatti questa funzionalità ha il compito di diminuire la creazione di ticket aventi lo stesso problema.

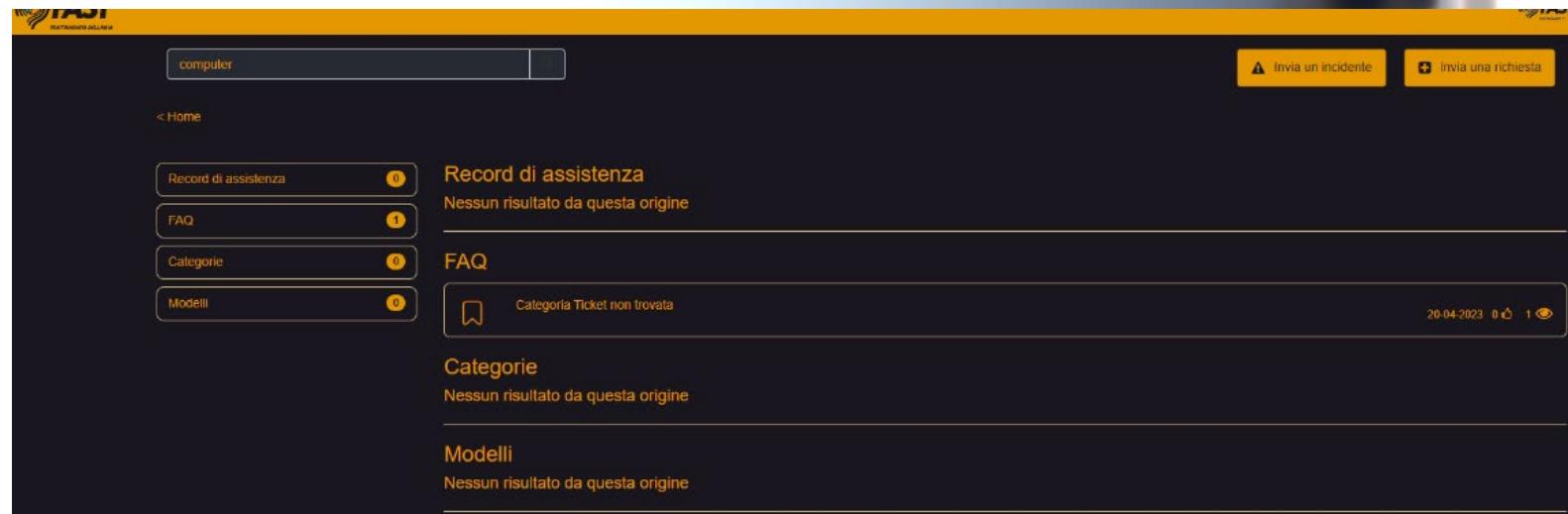
È consigliabile quindi, consultare gli articoli disponibili nelle FAQ prima di aprire un ticket in modo da avere una risposta veloce e lavoro in meno per gli amministratori.



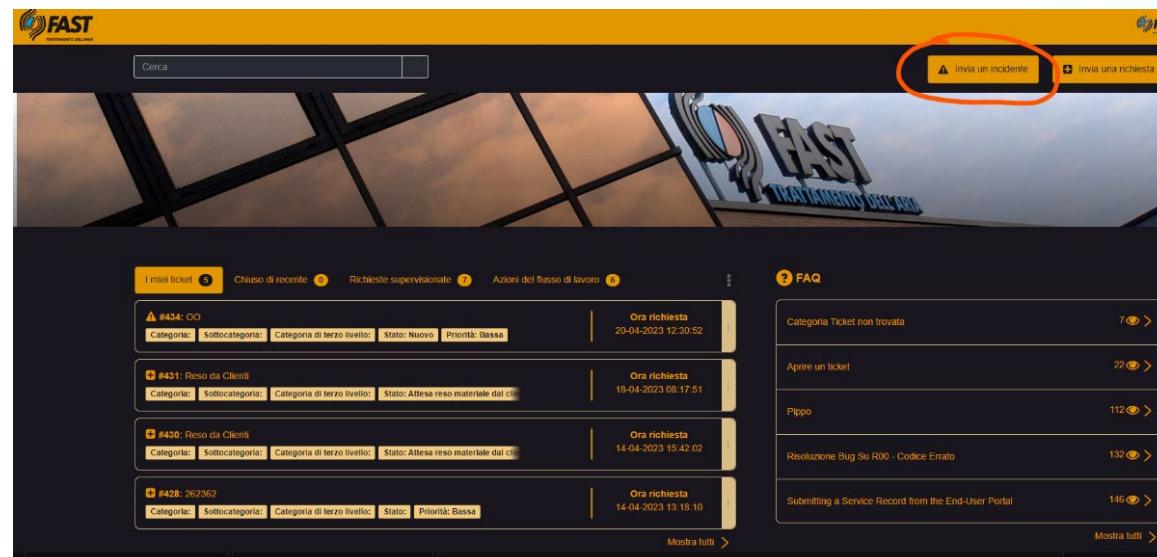
# Service Catalog

## Categoria Ticket non trovata

Cosa fare se non trovo la categoria per aprire il ticket del mio problema ?



The screenshot shows a search results page for the term "computer". The search bar at the top contains "computer". On the right, there are two buttons: "Invia un incidente" (Send an incident) and "Invia una richiesta" (Send a request). The search results are organized into four sections: "Record di assistenza" (0 results), "FAQ" (1 result, "Categorie Ticket non trovata"), "Categorie" (0 results), and "Modelli" (0 results). The "FAQ" section is expanded, showing a single result with a bookmark icon and the text "Categorie Ticket non trovata". The date "20-04-2023" and time "0 1 0" are also visible.



The screenshot shows the main page of the FAST Service Catalog. At the top, there is a search bar and two buttons: "Invia un incidente" (highlighted with a red circle) and "Invia una richiesta". Below the search bar, there is a banner with the FAST logo and the text "TUTTO TUTTO TUTTO". The main content area displays a list of recent tickets and a FAQ section. The "FAQ" section is titled "FAQ" and contains a list of articles. The first article is titled "Categorie Ticket non trovata" and has a "Mostra tutti" (Show all) link at the bottom.

Cercare una parola chiave del problema attraverso la barra della ricerca posta in alto a sinistra sotto il Logo Fast nella pagina principale. Si aprirà quindi una nuova finestra con i risultati trovati. Sono presenti 4 sezioni tra cui "Modelli" e "Categorie".

Se nella sezione "Modelli" viene mostrato un risultato che coincide con la categoria/problema cercato allora bisogna selezionare il modello corrispondente. Altrimenti se nella sezione "Modelli" non viene mostrato nessun risultato passare alla Sezione "Categorie" dove vale lo stesso ragionamento fatto in precedenza per i modelli. Se in nessuna delle due sezioni non viene mostrato alcun risultato, aprire una richiesta generica tramite il pulsante "Invia un incidente" posto il alto a destra della schermata principale.

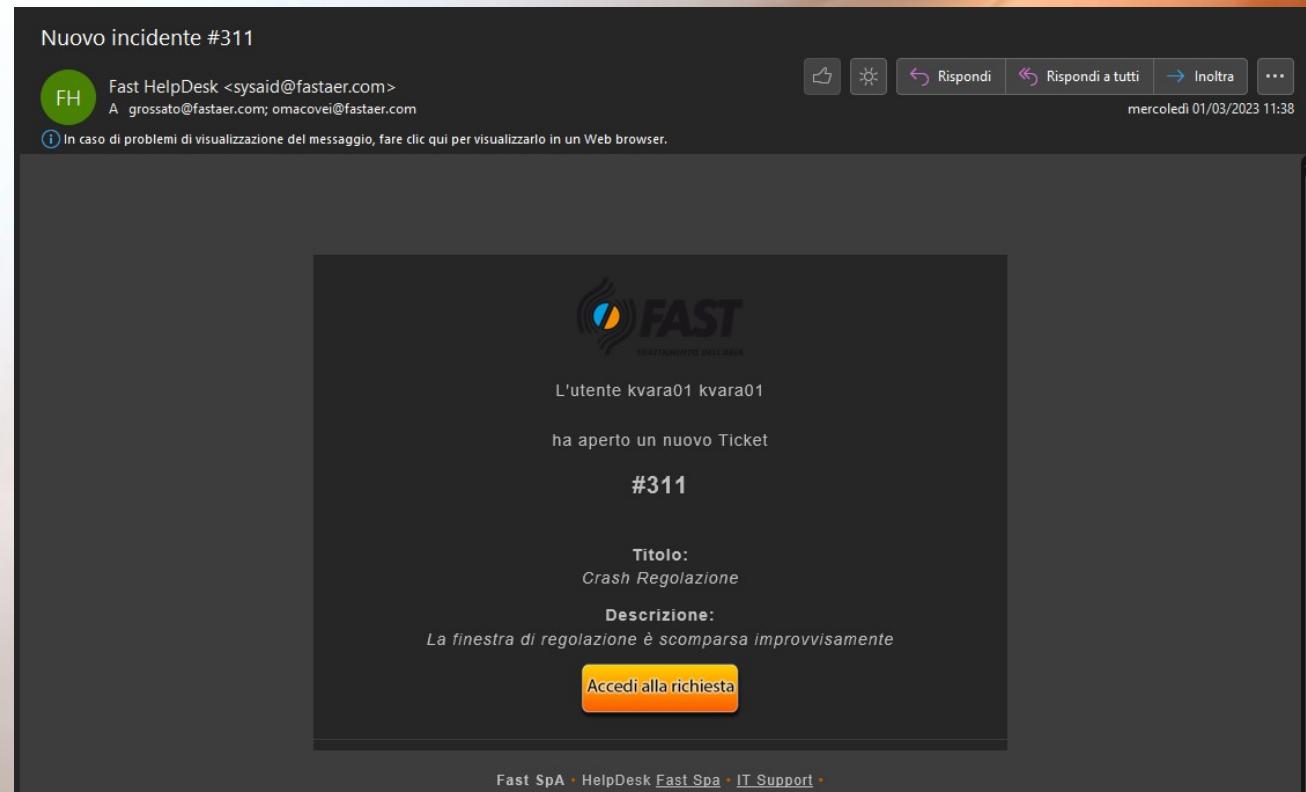
# Mail di sistema

## Avvisi e informazioni

Per ogni azione che viene compiuta sia nel ticket che in un flusso, il sistema invia una mail agli utenti interessati. Le azioni che scaturiscono l'invio di mail possono essere:

- L'apertura
- Cambiamento di stato
- Avanzamento del flusso
- Possibile soluzione
- Chiusura

Il sistema utilizza l'indirizzo [sysaid@fastaeer.com](mailto:sysaid@fastaeer.com) per l'invio di tutti gli avvisi.



# HelpDesk

## **Cosa fare in caso di problemi ?**

Se si vogliono ulteriori chiarimenti, ci sono altre guide nelle FAQ presenti sul portale del ticketing. Nel caso non si trovano le informazioni cercate si può aprire un ticket generico come spiegato prima nella guida con la suddetta richiesta.

Per problemi di accesso, contattare l'ufficio IT.