



Anthesi S.r.l.
Sede: Via Segantini, 23
38100 Trento (TN) - I -
Uffici: Via Capitelli, 26
38060 Tenno (TN) - I -

Phone: (+39) 0464 55.33.00
Fax: (+39) 06 91.65.93.05
www.anthesi.it
info@anthesi.it

Capitale Sociale: € 20.400
C.F e P.I. 01469510224
Reg. Trib. Rovereto N° 6024
Reg. C.C.I.A.A. N° 139624

SUPPORT

1. Introduzione	3
2. Registrazione al sistema di Support	4
3. Inserire un nuovo intervento.....	5
4. Linee di accounting.....	6
5. Consultare gli interventi inoltrati	7
6. Log-Chat.....	10
7. Chiudere un intervento	11
8. Verificare pacchetto punti.....	12
9. Contratti attivi	14

1. Introduzione

Per i servizi di assistenza viene messo a disposizione un sistema di Trouble Ticketing sulla piattaforma denominata Support, utilizzabile sia da PC desktop che da mobile, attivo 24h 7/7, con la possibilità di abilitare più utenti all'inserimento dei ticket.

Il sistema di Support costituisce il canale di comunicazione principale per l'interazione tra i soggetti coinvolti, fatta salva la disponibilità di contatto telefonico e via email.

In particolare, la console offre le seguenti funzionalità:

- inserimento ticket per richiesta d'intervento: l'utente abilitato inserisce le richieste di intervento, che vengono inoltrate real-time all'assistenza;
- riepilogo ticket interventi per stato: il workflow degli interventi è monitorabile dalla console, nella quale vengono riepilogati a seconda del loro stato (da inoltrare, in corso, in sospeso, in richiesta di chiusura, chiuso);
- sistema di chat: permette una migliore comunicazione tra assistenza e utente;
- monitoraggio delle linee di accounting a disposizione: linea di manutenzione in garanzia, manutenzione ordinaria e manutenzione evolutiva.

2. Registrazione al sistema di Support

Per aprire un ticket sul sistema di Support l'utente deve collegarsi al seguente URL <http://support.anthesi.it/registration.jsp> e accedere con le proprie credenziali (Nome Utente e Password). Nel caso in cui non si disponga dei dati per effettuare il login è necessario procedere alla registrazione cliccando sul pulsante **Iscriviti**.

Nel caso di nuova iscrizione è necessario aspettare di essere abilitati all'accesso dal proprio PM di riferimento. Una volta registrati e ricevuta la conferma di attivazione dell'utenza, collegarsi al seguente indirizzo per l'inserimento dei ticket <https://support.anthesi.it/>

The screenshot displays the 'anthesi*' support portal. On the left, under 'News da ISI Portal', there are two sections: 'Assistenza remota' with a computer icon and links for downloading Team Viewer for Windows and Mac OS X, and 'Ticketing Online' with a headset icon and a link to open a trouble ticket. On the right, the 'Area Clienti' section contains three forms: 'Login' with fields for Username and Password and an 'Accedi' button; 'Richiesta password' with a 'Richiedi' button; and 'Nuova registrazione' with an 'Iscriviti' button.

ATTENZIONE! Le credenziali per accedere al sistema di Support sono diverse da quelle utilizzate per accedere alla piattaforma elixForms.

3. Inserire un nuovo intervento

Dopo aver effettuato l'accesso al Support, l'utente seleziona **Nuovo Intervento**.



Per aprire una nuova richiesta di supporto è necessario selezionare un progetto o un contratto attivo (DELIVERY/MEV/MORD) illustrati nel paragrafo successivo. L'utente può selezionare **Nuova Richiesta** (ad es. per la richiesta di creazione/modifica di un modulo) o **Assistenza/Segnalazione** (ad es. per comunicare eventuali problemi riscontrati).

Apri un nuovo intervento
Per aprire un nuova richiesta o segnalare un'anomalia, selezionare un progetto o un contratto attivo

PROGETTI

LEGENDA STATUS PROGETTO
In sospeso
In attesa chiusura

PRJ: 2016_1430

DELIVERY | Installazione elixForms

Nuova Richiesta Assistenza/Segnalazione

PRJ: 2016_1432

MEV | Manutenzione evolutiva ElixForms

Nuova Richiesta Assistenza/Segnalazione

PRJ: 2016_1431

MORD | Manutenzione Ordinaria elixForms

Nuova Richiesta Assistenza/Segnalazione

CONTRATTI

ID Acc	Titolo	Vaidità dal	Vaidità al	Tipologia	Nuova richiesta	Assistenza/Segnalazione
2016_683	contratto annuale	01-03-2016	31-12-2016	Assistenza Web Appl / ISIP / elixSuite		invia

Nuovo Intervento

Nuovo Intervento

Richiesta

Tipo	Assistenza/Segnalazione
Autore	[Autore]
Titolo	<input type="text"/>
Descrizione	<input type="text"/>
Email notifica	[Email] [Email a cui comunicare attivita' sull'intervento]
Notifica anche	<input type="text"/>

Accounting

Progetto	DELIVERY Installazione elixForms
Accounting	Ordine

Inserisci

In entrambi i casi, l'utente inserisce il **Titolo** dell'intervento accompagnato da una **Descrizione** della richiesta o del problema incontrato. Le notifiche riguardanti l'intervento vengono segnalate di default all'indirizzo email dell'utente che ha aperto il ticket.

Tuttavia, è possibile specificare ulteriori indirizzi email a cui inviare una notifica.

Nel caso in cui l'utente abbia selezionato **Nuova Richiesta**, può specificare una data di realizzazione indicativa, entro cui vorrebbe che l'intervento venisse portato a termine.

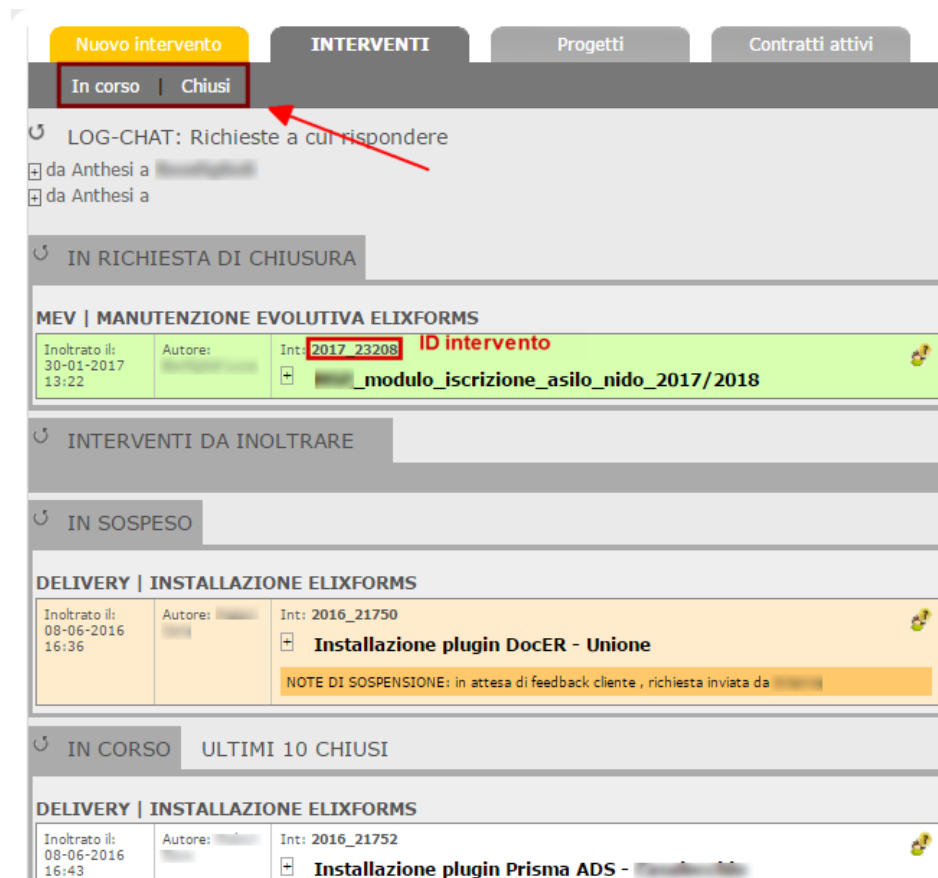
4. Linee di accounting

Esistono tre tipologie di linee di accounting:

- **DELIVERY | Installazione elixForms** – contiene tutte le attività necessarie a rilasciare in produzione l'applicazione
- **MORD | Manutenzione ordinaria elixForms** – contiene tutte le attività e gli interventi necessari per fixare e aggiornare l'applicazione
- **MEV | Manutenzione evolutiva elixForms** – contiene tutte le attività e gli interventi extra non inseriti nel contratto di fornitura iniziale (eventuali customizzazioni, modifiche, ecc.)

5. Consultare gli interventi inoltrati

All'interno del Support, l'utente ha a disposizione lo storico dei ticket aperti, con una distinzione tra interventi in corso, in sospeso, da inoltrare, in richiesta di chiusura e chiusi. Per consultare lo storico degli interventi inoltrati e chiusi è necessario cliccare sul tab **Chiusi**.



The screenshot shows the 'INTERVENTI' section of the Anthesi support system. At the top, there are navigation tabs: 'Nuovo intervento', 'INTERVENTI', 'Progetti', and 'Contratti attivi'. Under the 'INTERVENTI' tab, there are sub-tabs for 'In corso' and 'Chiusi'. A red arrow points to the 'Chiusi' sub-tab. Below the sub-tabs, there are several intervention cards. The first card is titled 'LOG-CHAT: Richieste a cui rispondere' and is from 'Anthesi'. The second card is titled 'IN RICHIESTA DI CHIUSURA' and contains a table with the following data:

MEV MANUTENZIONE EVOLUTIVA ELIXFORMS		
Inoltrato il: 30-01-2017 13:22	Autore:	Int: 2017_23208 ID intervento
_modulo_iscrizione_asilo_nido_2017/2018		

The third card is titled 'INTERVENTI DA INOLTARE'. The fourth card is titled 'IN SOSPESO' and contains a table with the following data:

DELIVERY INSTALLAZIONE ELIXFORMS		
Inoltrato il: 08-06-2016 16:36	Autore:	Int: 2016_21750
Installazione plugin DocER - Unione		
NOTE DI SOSPENSIONE: in attesa di feedback cliente , richiesta inviata da		

The fifth card is titled 'IN CORSO' and contains a table with the following data:

DELIVERY INSTALLAZIONE ELIXFORMS		
Inoltrato il: 08-06-2016 16:43	Autore:	Int: 2016_21752
Installazione plugin Prisma ADS -		

Ogni intervento inserito riporta l'indicazione del progetto/contratto a cui appartiene (DELIVERY/MEV/MORD), data e ora di inoltro, nominativo dell'utente che lo ha creato, ID identificativo e titolo dell'intervento.

L'ID identificativo dell'intervento è univoco e, quindi, ne garantisce la tracciabilità e permette di effettuare delle ricerche all'interno del sistema.



L'utente può consultare i dettagli dell'intervento cliccando sul titolo del modulo o sul relativo ID. Sulla destra si apre una schermata che riporta le specifiche dell'intervento, in particolare:

- Lo stato dell'intervento (da spedire, inoltrato, in corso, richiesta di chiusura, chiuso)
- I dettagli della richiesta (tipo, autore, titolo, descrizione, data realizzazione richiesta, email di notifica, progetto/contratto a cui è associato)
- Log-Chat (storico delle conversazioni tra utente e assistenza, con relativi orari e date)
- Documentazione (riporta l'eventuale documentazione allegata)

INT: 2017_23208

DA SPEDIRE	INOLTRATO	IN CORSO	RICHIESTA DI CHIUSURA	CHIUSO
30-01-2017 13:22	30-01-2017 13:22	31-01-2017 08:58	31-01-2017 11:24	

MSP_modulo_iscrizione_asilo_nido_2017/2018

[Dettagli](#) [Log-Chat](#) [Documentazione](#)

Richiesta

Tipo	Nuova Richiesta
Autore	[REDACTED]
Titolo	MSP_modulo_iscrizione_asilo_nido_2017/2018
Descrizione	Si chiede di inserire il logo ([REDACTED]) nel modulo che dev'essere autenticato con firma digitale.
Data realizzazione richiesta	30-01-2017
Email notifica	[REDACTED]
Notifica anche	

Accounting

Progetto	MEV Manutenzione evolutiva ElixForms
Accounting	pacchetto

INTERVENTO IN RICHIESTA DI CHIUSURA

Note	Gentile Luca, modifica apportata con successo. Buona giornata
------	---

Conferma chiusura **NON conferma chiusura**

6. Log-Chat

L'utente dopo aver inserito l'intervento può comunicare in modo diretto con l'assistenza attraverso il tab **Log-Chat**. Cliccando sul pulsante **Nuovo messaggio** si apre una finestra in cui l'utente può inserire il testo del messaggio e allegare eventuali documenti.

Per ogni intervento, all'interno del tab Log-Chat, l'utente ha a disposizione il riepilogo della conversazione con l'assistenza. Un alert indica all'utente la presenza di messaggi a cui non ha ancora dato risposta. Per inserire un nuovo messaggio è necessario prima rispondere alle richieste in sospeso.

The screenshot displays the Log-Chat interface. At the top, there are three navigation tabs: 'Dettagli' (with a gear icon), 'Log-Chat' (with a speech bubble icon and highlighted by a red box), and 'Documentazione' (with a book icon). Below the tabs, a red alert message reads: **ATTENZIONE!** Prima di poter aggiungere un nuovo messaggio e' necessario rispondere alla richiesta in sospeso attraverso l'apposito pulsante. To the right of the text is a refresh icon. Below the alert, a message card is shown with a user icon, the text 'Inviato: 06-02-2017 18:00', a yellow warning icon with an exclamation mark, and a red button labeled 'Rispondi alla richiesta'. A red arrow points from the warning icon to the button.

7. Chiudere un intervento

INT: 2017_23079

DA SPEDIRE 13-01-2017 14:10
 INOLTRATO 13-01-2017 14:12
 IN CORSO
 RICHIESTA DI CHIUSURA
 CHIUSO

Zola Predosa - Modifiche modulo iscrizione asilo nido

[Dettagli](#)
[Log-Chat](#)
[Documentazione](#)


Richiesta

Tipo Nuova Richiesta
 Autore Anthesi[2]
 Titolo **Zola Predosa - Modifiche modulo iscrizione asilo nido**
 Descrizione **Plurimed, Servizio** 11 gen (2 giorni fa)
 e via Antonio, Gabriele, Irene
Integrazione
 Considerando che non ho ancora avuto risposta alla mail da me inviata il 4 gennaio relativamente alla necessità di completare il modulo di iscrizione al servizio di asilo nido nella modalità collegamento intermoduli, con la integrazione di apertura al modulo stesso. Taccio presente che il lavoro dovrebbe essere terminato entro la prossima settimana per consentire l'aggiornamento delle informazioni sul sito. Resto a sua disposizione ad apportare le integrazioni richieste in sua qualità anche telefonica perché da solo non sono ancora in grado di farlo, visto anche l'urgente della sua di tempistiche destinate a fine dicembre del 2016 alla costruzione di questo modulo e considerato la complessità della natura e la sua totale capacità intermoduli il modulo di iscrizione al nido servizio di asilo nido è molto più ampio rispetto al modulo che si trovano per tutti i collegamenti e quindi lo modifica e la integrazione di apertura con alcune correzioni. Ritoga i contenuti della parte di documenti da modificare/aggiornare e parti aggiuntive da integrare nella pagina stessa

Data realizzazione richiesta 20-01-2017
 Email notifica
 Notifica anche

Accounting

Progetto MEV | Manutenzione evolutiva ElixForms
 Accounting pacchetto


Chiudi intervento

Quando l'utente ha ricevuto assistenza alla propria richiesta può procedere con la chiusura dell'intervento in corso.

L'utente individua l'intervento di suo interesse, lo seleziona e nel tab **Dettagli** clicca sul pulsante **Chiudi intervento** situato in fondo alla pagina. L'utente conferma la chiusura e l'intervento viene spostato tra quelli chiusi.

Se la chiusura viene invece richiesta dall'assistenza, l'intervento viene spostato tra quelli in richiesta di chiusura. L'utente può decidere se confermare o meno la chiusura. Se l'utente conferma la chiusura l'intervento viene spostato tra quelli chiusi.

8. Verificare pacchetto punti

Per capire quanti punti ha consumato, l'utente clicca sul tab **Progetti** e sceglie il progetto desiderato attraverso i filtri di ricerca o dalla lista riportata in fondo alla pagina. Dalla lista generica dei progetti sono visibili sulla destra i punti/ora utilizzati.

Nuovo intervento
Interventi
PROGETTI
Contratti attivi

Progetti

COMUNE DI ZOLA PREDOSA

Ricerca fra i progetti

Titolo:

Status: [Seleziona Status] ▼

Visualizzazione: Lista suddivisa per accounting Lista flat

Cerca

LEGENDA STATUS PROGETTO

In sospeso

In attesa chiusura











Chiuso

* 1 punto = 1 ora di attività realizzativa pianificata in orario lavorativo di giorno fienale.
Per impieghi differenti (Es. richieste di attività in emergenza, urgenza, fuori orario lavorativo/festivo o di Analisi e progettazione) vengono applicati fattori moltiplicativi come specificato sull'ordine sottoscritto.

Accounting	ID Prj	Titolo	Data consegna richiesta	Responsabile progetto	Punti/Ora utilizzati
contratto annuale [Id Acc: 2016_...]					
	2016_...	MORD Manutenzione Ordinaria elixForms			
pacchetto [Id Acc: 2016_...]					
	2016_...	MEV Manutenzione evolutiva ElixForms			62.25
Ordine [Id Acc: 2016_...]					
	2016_...	DELIVERY Installazione elixForms			

Cliccando su un progetto specifico (DELIVERY/MEV/MORD) l'utente ha a disposizione il riepilogo dei punti/ora ordinati e dei punti/ora utilizzati. L'utente può inoltre visualizzare i minuti consumati per gli interventi relativi al progetto selezionato e consultare i dettagli dei singoli interventi, ordinati dal più recente al più vecchio.

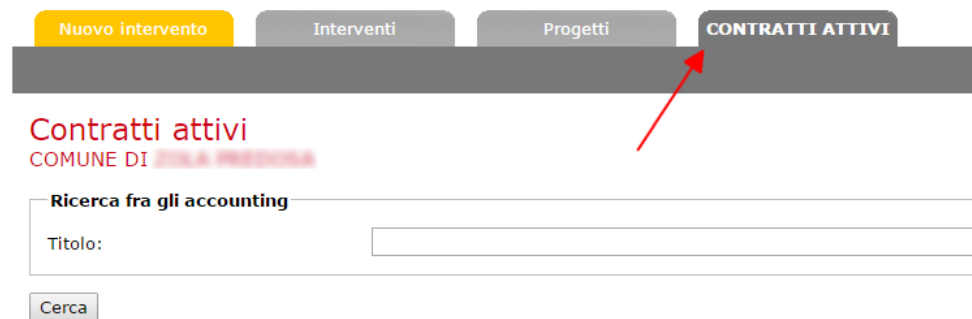
🔄 INTERVENTI PREVISTI PER IL PROGETTO

ID Interv	Tipo	Titolo	Priorita'	Autore	Data inoltro	Data Presa in carico	Data Chiusura	Status	Minuti	Det
2017_XXXX	N	XXXX_domanda_iscrizione_asilo_nido_2017/2018	0	XXXX XXXX	30-01-2017 10:55	31-01-2017 08:54		IN CORSO	30	
2017_XXXX	A	XXXX - Dubbi su attributi estesi	0	Anthesi [460]	23-01-2017 15:25	23-01-2017 15:24	23-01-2017 15:25	CHIUSO	30	
2017_XXXX	A	XXXX - Modulo _nido_iscr_17/18	0	Anthesi [460]	19-01-2017 15:06	19-01-2017 15:09		IN CORSO	105	
2017_XXXX	N	XXXX - Modifiche modulo iscrizione asilo nido	0	Anthesi Web	13-01-2017 14:12			INOLTTRATO	560	
2016_XXXX		Seconda sessione formazione Architect - XXXX 15/12	0	Anthesi [460]	13-12-2016 10:09	13-12-2016 10:09	19-12-2016 09:36	CHIUSO	540	
2016_XXXX		Seconda sessione formazione Architect - XXXX 15/12	0	Anthesi [460]	13-12-2016 10:06	19-12-2016 11:28	19-12-2016 11:28	CHIUSO	600	
2016_XXXX	N	Seconda sessione formazione Architect - XXXX	0	Anthesi [460]	13-12-2016 09:59	13-12-2016 10:05	13-12-2016 10:06	CHIUSO	575	
2016_XXXX	N	Importazione moduli - XXXX	0	Anthesi [502]	30-11-2016 14:36	30-11-2016 16:38	05-12-2016 16:17	CHIUSO	600	
2016_XXXX	A	Assistenza telefonica - XXXX	0	Anthesi Web	29-11-2016 08:59	13-12-2016 10:02	13-12-2016 10:02	CHIUSO	35	
2016_XXXX	A	Approfondimento formativo XXXX	0	Anthesi [460]	24-10-2016 15:20	24-10-2016 15:21	02-11-2016 11:24	CHIUSO	660	

ATTENZIONE! 1 punto = 1 ora di attività realizzata in orario lavorativo di giorno feriali. In caso di richieste contrassegnate come **urgenza**, fuori orario lavorativo/festivo o di analisi e progettazione, vengono applicati **fattori moltiplicativi** come specificato sull'ordine sottoscritto.

9. Contratti attivi

L'utente può visualizzare la lista di tutti gli accounting associati a contratti di manutenzione ordinaria (MORD) ed evolutiva (MEV) cliccando sul tab **Contratti attivi**.



Nuovo intervento Interventi Progetti **CONTRATTI ATTIVI**

Contratti attivi
COMUNE DI ISOLA PIRELLA

Ricerca fra gli accounting

Titolo:

Cerca

All'interno del pacchetto è possibile visualizzare i progetti associati con indicazione del relativo ID, del titolo e dei punti/ora utilizzati.