



**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](http://www.anthesi.it)  
[info@anthesi.it](mailto: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 interface. 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		<b>invia</b>

**Nuovo Intervento**

**Nuovo Intervento**

**Richiesta**

Tipo	Assistenza/Segnalazione
Autore	<input type="text"/>
Titolo	<input type="text"/>
Descrizione	<input type="text"/>
Email notifica	<input type="text"/> [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.

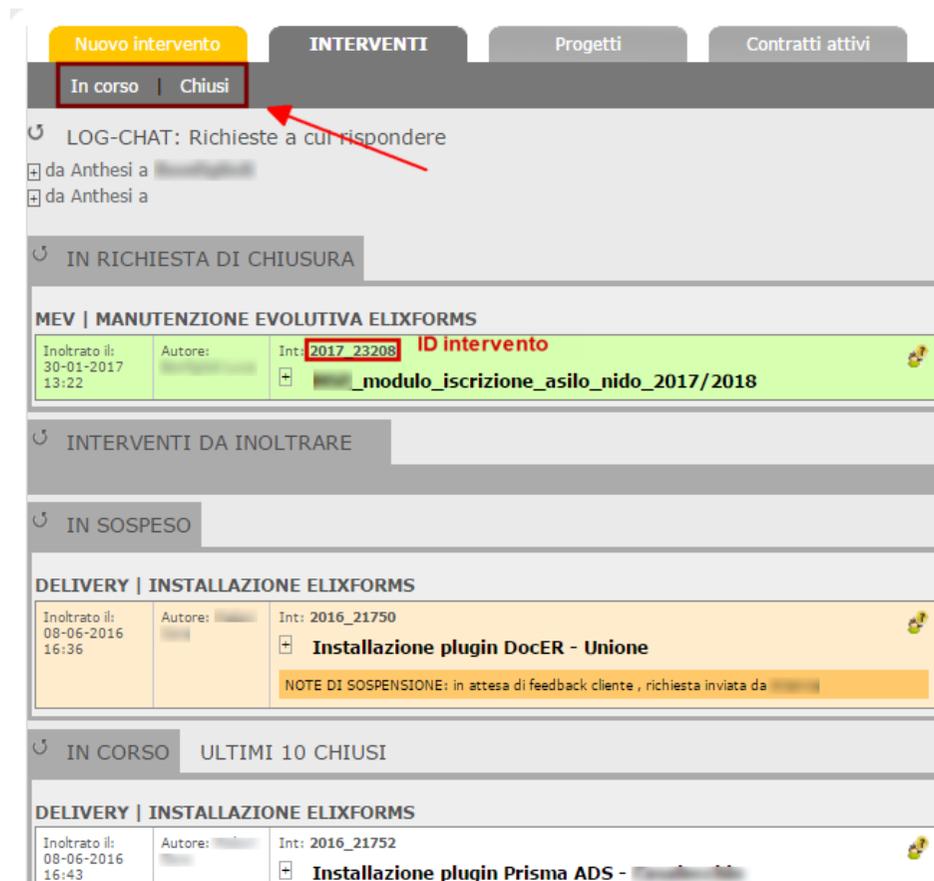
## 4. Linee di accounting

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 displays the Anthesi support system interface. At the top, there are navigation tabs: 'Nuovo intervento', 'INTERVENTI', 'Progetti', and 'Contratti attivi'. Below these, there are sub-tabs for 'In corso' and 'Chiusi', with a red arrow pointing to the 'Chiusi' tab. The main content area is divided into several sections:

- LOG-CHAT: Richieste a cui rispondere**: Shows a list of chat requests from 'Anthesi a'.
- IN RICHIESTA DI CHIUSURA**: Contains a ticket card for 'MEV | MANUTENZIONE EVOLUTIVA ELIXFORMS' with ID '2017\_23208' and title 'ID intervento'. The card also shows the submission date '30-01-2017 13:22' and the author's name.
- INTERVENTI DA INOLTARE**: A section for tickets to be forwarded.
- IN SOSPESO**: A section for suspended tickets.
- IN CORSO**: A section for tickets in progress, with a sub-tab for 'ULTIMI 10 CHIUSI'. It shows a ticket card for 'DELIVERY | INSTALLAZIONE ELIXFORMS' with ID '2016\_21750' and title 'Installazione plugin DocER - Unione'. A note below the card reads: 'NOTE DI SOSPENSIONE: in attesa di feedback cliente , richiesta inviata da [redacted]'.

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	<b>RICHIESTA DI CHIUSURA</b>	CHIUSO
30-01-2017 13:22	30-01-2017 13:22	31-01-2017 08:58	31-01-2017 11:24	

**MEV**\_modulo\_iscrizione\_asilo\_nido\_2017/2018

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

**Richiesta**

Tipo	Nuova Richiesta
Autore	[redacted]
Titolo	<b>MEV</b> _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)  
in via Anthonio, Comune, Zola

**Descrizione**

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 struttura collegamento intermedia, con la integrazione di aperture al modulo stesso. Taccio presente che il lavoro dovrebbe essere terminato entro la prossima settimana per consentire l'adeguamento delle informazioni sul sito. Stando in tale aspettativa ad aspettare la integrazione richiesta in via grafica anche telefonica perché da solo non sono ancora in grado di farlo, visto anche l'urgente della via di tempistiche destinate a fine dicembre del 2016 alla costruzione di questo modulo e considerato la complessità della materia e la sua natura operativa alternativa 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 del modulo 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
<b>contratto annuale [Id Acc: 2016_...]</b>					
	2016_...	MORD   Manutenzione Ordinaria elixForms			
<b>pacchetto [Id Acc: 2016_...]</b>					
	2016_...	MEV   Manutenzione evolutiva ElixForms			62.25
<b>Ordine [Id Acc: 2016_...]</b>					
	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.