

# Consorzio Stabile MAST S.c.ar.l.

## Istruzioni per l'uso del Sistema di Ticketing Interno

### Accesso alla piattaforma

L'accesso alla piattaforma è garantito tramite l'indirizzo <https://portale.mastsrl.com> che vi richiederà una coppia di credenziali che avrete preventivamente ricevuto per email.



#### Collegamenti

[Apri Nuove Richieste](#)

[Gestisci Richieste](#)

#### Manuali

[Come aprire richieste](#)

[Come gestire richieste](#)

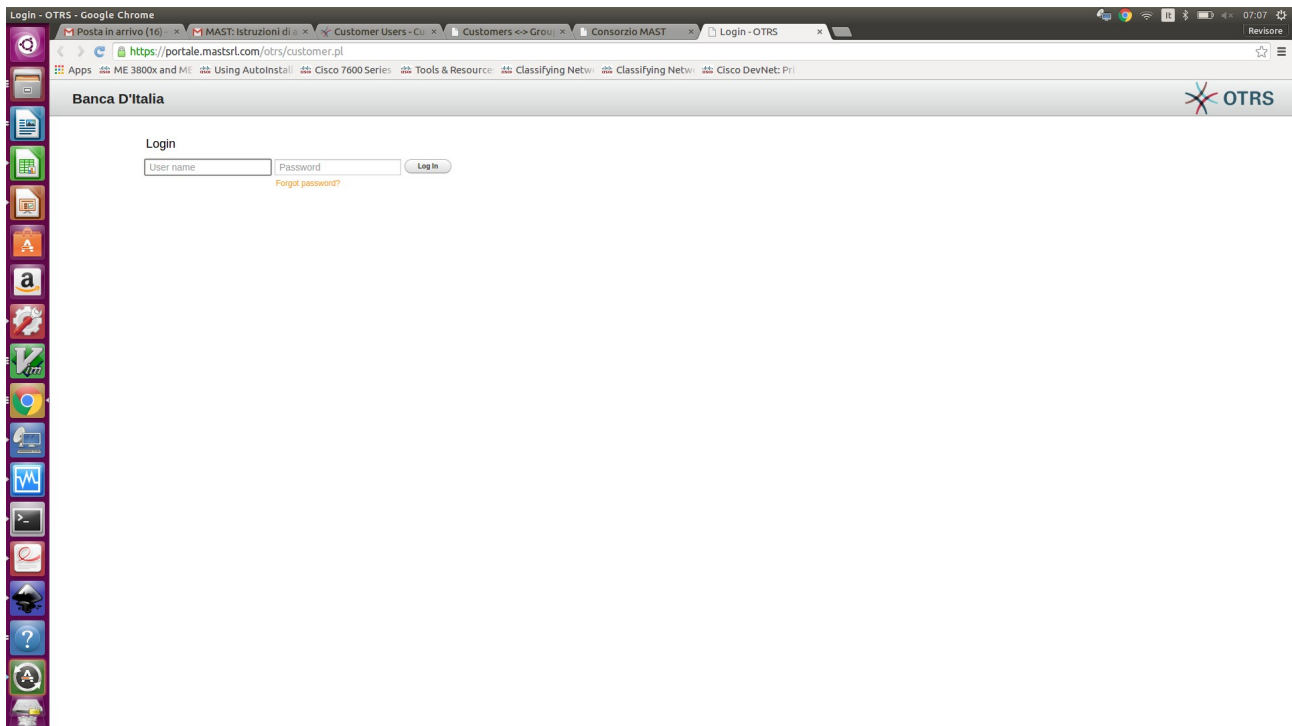
Come primo passaggio, bisognerà scegliere se accedere alla pagina di **Gestione** dei ticket o di **Creazione** di nuovi ticket.

Il pannello di **Gestione** verrà utilizzato per gestire I ticket in arrivo al proprio ufficio di riferimento (Uff. Personale, Uff. Gare etc.) creati da **altri** utenti.

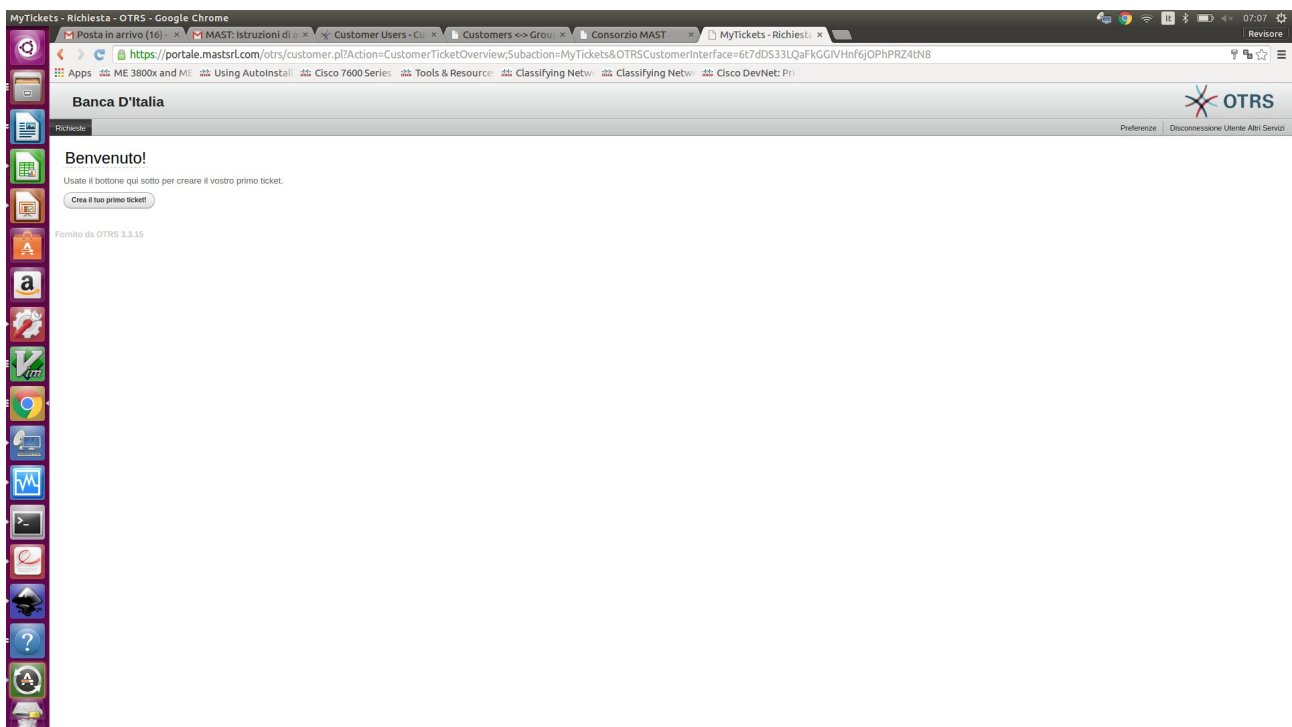
Il pannello di **Creazione** verrà usato da voi per attivare richieste presso altri uffici (ad esempio un utente dell'ufficio contabilità aprirà una richiesta all'ufficio del personale per richiedere giorni di ferie).

# Accesso al sistema

Per attivare una nuova richiesta, cliccare su “Apri nuove richieste” dove verrà chiesto di autenticarsi con le proprie credenziali comunicate.



Dopo averle inserite, premere “Log in” per accedere al sistema.



La pagina principale conterrà tutte le richieste in stato “nuovo” o “aperto” mentre le richieste già chiuse o annullate saranno visualizzabili solo selezionando esplicitamente la voce “Ticket chiusi”.

## Flusso di lavoro

Il flusso di lavoro per la creazione e la gestione delle richieste prevede che gli utenti effettuino la richiesta direttamente, per poi attendere che l'ufficio di competenza a cui è stata effettuata, gestisca il ticket e risponda con il documento, l'autorizzazione o le informazioni oggetto della richiesta.

Le richieste sono organizzate in base all'ufficio che dovrà gestirle, pertanto come primo passaggio bisognerà scegliere a quale ufficio inviare la richiesta.

NOTA BENE: verranno successivamente introdotte delle sotto-tipologie di richieste più comuni per ogni ufficio, pertanto si potrà selezionare una richiesta generica per “Ufficio del Personale” ma anche direttamente una “Richiesta Ferie” (ad esempio) che indicherà immediatamente la tipologia specifica di richiesta fatta.

## Gestione delle utenze

L'accesso al sistema è garantito da una coppia di utente e password che è **identica per entrambe le funzioni** (creazione richieste e gestione richieste).

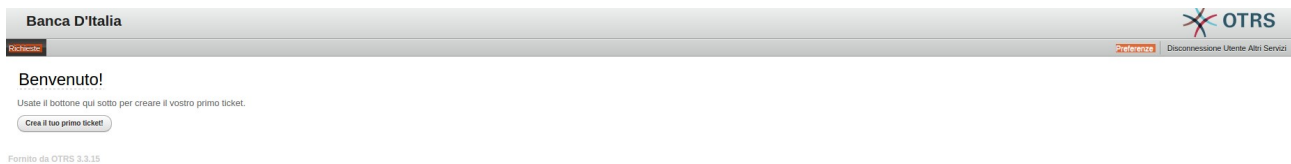
Le utenze sono nominative e univoche. Sono composte da un nome utente (formato dal nome di battesimo e dal cognome dell'utente, senza spazi) e da una password di accesso.

La password dovrà essere lunga almeno 8 caratteri

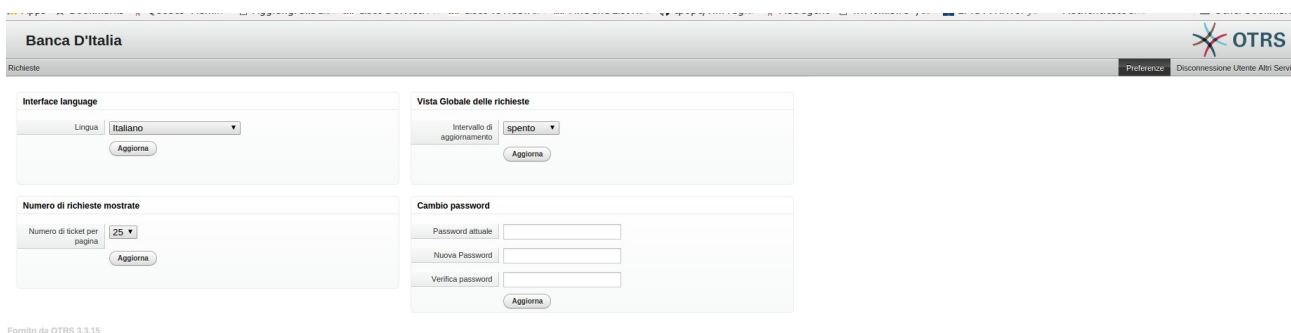
- contenere almeno una maiuscola,
- una minuscola e
- un numero.

Se l'utente dimentica la propria password o non riesce ad entrare, dovrà selezionare il collegamento “Lost your password?” nella pagina di accesso (quella che compare cliccando su “Apri nuove richieste”).

L'utente riceverà una email sulla propria casella MAST che lo avvertirà del tentativo di recupero password. L'email conterrà un link che dovrà essere cliccato. Non appena si visiterà il link allegato, arriverà una **seconda email** che conterrà un promemoria del proprio utente (che nel caso di MAST è composto da nomecognome senza spazi e senza punti) e una nuova password temporanea.



Con la password temporanea sarà quindi possibile accedere al sistema e accedere alle preferenze del profilo per personalizzarla con una propria. Il collegamento alle **Preferenze** si trova in alto a destra nel menu dell'utente.



Nel menu preferenze sarà presente un riquadro chiamato **Cambio Password** in cui alla voce “Password attuale” dovreste inserire la password temporanea inviata per email e nel campo “Nuova Password” e nel campo “Verifica Password” inserirete due volte la nuova password personalizzata da voi scelta.

**NOTA BENE:** Al momento è presente un limite tecnico per il quale, malgrado l'utenza sia unica sia per la gestione che per l'apertura ticket, facendo il recupero password da una delle due sezioni, l'altra non verrà aggiornata.

In caso di problemi con il cambio password vi chiediamo di contattare il supporto tecnico.

## Apertura di una segnalazione

L'apertura segnalazione si esegue tramite il menu “Richieste” in alto a sinistra, con l'opzione “Nuovo ticket”

Nuovo Ticket - Richiesta - OTRS - Google Chrome

Posta in arrivo (16) MAST: Istruzioni di Customer Users - C Customers <-> Grow Consorzio MAST Nuovo Ticket - Rich

https://portale.mastrl.com/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketMessage;OTRSCustomerInterface=6t7dS33LQaFkGGIVHnfjOPhPRZ4tN8

Apps ME 3800x and M Using Autoinstall Cisco 7600 Series Tools & Resource Classifying Netw Classifying Netw Cisco DevNet: Pri

Banca D'Italia

OTRS

Richiesta

A Prestazioni extra

Oggetto: Prestazioni extra

Testo: Richieste urgenti Segnalazioni Suggerimenti

Formato Carattere Dim... A- A+ Ix Ω ↺ ↻

Allegati: Choose File No file chosen

Priorità e Servizi: 3 normale

Data di Intervento: 02/12/2015 07:07

Ore Lavorate: 00

Invia

Fornito da OTRS 3.3.15

La prima opzione selezionabile per aprire una nuova segnalazione è la tipologia di richiesta. Le tipologie codificate sono presentate come opzioni del menu a tendina “A”.

E' opportuno inserire un oggetto descrittivo del problema così che nella visualizzazione per lista di ticket aperti sarà subito evidente la natura delle singole richieste.

Nuovo Ticket - Richiesta - OTRS - Google Chrome

Posta in arrivo (16) MAST: Istruzioni di Customer Users - C Customers <-> Grow Consorzio MAST Nuovo Ticket - Rich

https://portale.mastrl.com/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketMessage;OTRSCustomerInterface=6t7dS33LQaFkGGIVHnfjOPhPRZ4tN8

Apps ME 3800x and M Using Autoinstall Cisco 7600 Series Tools & Resource Classifying Netw Classifying Netw Cisco DevNet: Pri

Banca D'Italia

OTRS

Richiesta

A Prestazioni extra

Oggetto: Richiesta prestazioni

Testo: Richiesta prestazioni

Formato Carattere Dim... A- A+ Ix Ω ↺ ↻

Allegati: Choose File No file chosen

Priorità e Servizi: 3 normale

Data di Intervento: 02/12/2015 07:07

Ore Lavorate: 00

Invia

Fornito da OTRS 3.3.15

E' obbligatorio inoltre inserire alcune informazioni minime circa la prestazione, nel corpo della richiesta. Ad esempio le specifiche dell'attività o I documenti che sono necessari per gestire la richiesta.

TICKET#	TITOLO	STATO	DATA DI INTERVENTO	ORE LAVORATE	TEMPO TRASCORSO
2015112588000106	Prestazione Urgente - Si richiede prestazione urgente all'Edificio 4+	nuovo	26/11/2015 13:57	00	5 g 17 h
2015112588000099	Spostamento Orario Attività Ordinarie - Si suggerisce di spostare l'orario delle attività di 30 minuti nelle giornate di Lunedì e Venerdì	nuovo		00	5 g 17 h
2015112588000081	Svuotamento Cestini - Si segnala che occorre eseguire lo svuotamento cestini nell'area U09	nuovo		00	5 g 17 h
2015112588000071	Pulizia Uffici per Arrivo Imprevisto - Si richiede la pulizia urgente degli uffici all'area U10 per arrivo imprevisto funzionari.	nuovo	26/11/2015 07:00	00	5 g 17 h
2015112588000062	Preparazione Locali Nuovo Ufficio Dirigenza - Si richiede preparazione dei locali in oggetto.	aperto	19/12/2015 09:00	00	5 g 17 h

Una volta completato l'inserimento dei dettagli premere “Invia” per comunicare la segnalazione all'ufficio di riferimento. Si verrà quindi automaticamente trasportati alla lista dei ticket aperti.

Lo stato del ticket tiene traccia del passaggio delle lavorazioni in cui il ticket si trova.

- Un ticket “nuovo” è un ticket che non è stato preso in carico direttamente dall'ufficio di riferimento.
- Un ticket “aperto” è stato autorizzato e/o preso in carico dall'ufficio di riferimento. Il ticket rimarrà in questo stato fino all'ultimo aggiornamento utile, dopo l'esecuzione dell'attività, in cui l'ufficio comunicherà il risultato e la chiusura.

**Preparazione Locali Nuovo Ufficio Dirigenza**

Utente Segreteria - Preparazione Locali Nuovo Ufficio Dirigenza 5 g 17 h

**Sistema Informativo Gestionale - Consorzio Stabile MAST S. c. a. r. l. - Preparazione Locali Nuovo Ufficio Dirigenza** 5 g 14 h

Dal Sistema Informativo Gestionale - Consorzio Stabile MAST S. c. a. r. l.  
 A: utentesegreteria@mastrf.com  
 Oggetto: Preparazione Locali Nuovo Ufficio Dirigenza

Gentile Utente Segreteria,  
 Grazie per la sua richiesta  
 Con la presente si autorizza svolgimento del servizio richiesto in data 2015-11-25 13:50:32  
 Maria Spisato

Consorzio Stabile MAST S.c.a.r.l.  
 Email: ticketing@mastrf.com Website: <https://portale.mastrf.com/bancaitalia>

25/11/2015 13:50 - Utente Segreteria ha scritto:  
 Si richiede preparazione dei locali in oggetto.

[Rispondi](#)

Formito da OTRS 3.3.15

**Informazione**

Ticket#: 2015112588000062  
 Stato: aperto  
 Priorità e Servizi: 3 normale  
 Codici: Prestazioni extra  
 Data di Intervento: 19/12/2015 09:00  
 Ore Lavorate: 00

Cliccando su uno dei ticket aperti sarà possibile vedere il dettaglio delle lavorazioni e di ogni

aggiornamento inserito.

The screenshot displays the OTRS (Open Ticket/Request System) interface within a Google Chrome browser. The browser's address bar shows the URL: <https://portale.mastsrl.com/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=2015112588000062;OTRSCustomerInterface=PG75T6U6Uaaa4lo9sXOKDF0cwYLrF>. The page header includes the 'Banca D'Italia' logo and the 'OTRS' logo. The main content area shows a ticket titled 'Preparazione Locali Nuovo Ufficio Dirigenza' with a status of 'aperto' (open). The ticket details include the ticket number '2015112588000062', the priority '3 normale', and the estimated time of intervention '19:12/2015 09:00'. The ticket is assigned to 'Giulio Chappini'. The ticket history shows a message from 'Consorzio Stabile MAST S.c.a.r.l.' dated 2015-11-25 16:51, stating that the service requested is for a total of 3 hours. The ticket is currently assigned to 'Maria Spasato'. The bottom of the page indicates the version 'Fornito da OTRS 3.3.35'.

L'ultimo aggiornamento prima della chiusura sarà solitamente la **conferma di esecuzione** dell'attività richiesta che gli incaricati MAST inseriranno negli aggiornamenti della richiesta. Con questa comunicazione l'utente richiedente sarà informato delle avvenute lavorazioni.

## Note e Richieste di supporto

Il presente manuale potrà essere oggetto di cambiamenti ed aggiornamenti, che verranno prontamente pubblicati presso <https://portale.mastsrl.com> alla sezione “Manuali”.

Per qualsiasi richiesta relativa al portale, contattare l'indirizzo [support@will-si.com](mailto:support@will-si.com)