

# 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.

# mast

ORGANIZZIAMO SERVIZI

[www.mastsrl.com](http://www.mastsrl.com) - [info@mastsrl.com](mailto:info@mastsrl.com)

#### Collegamenti

[Apri Nuove Richieste](#)

[Gestisci Richieste](#)

#### Manuali

[Come aprire richieste](#)

[Come gestire richieste](#)

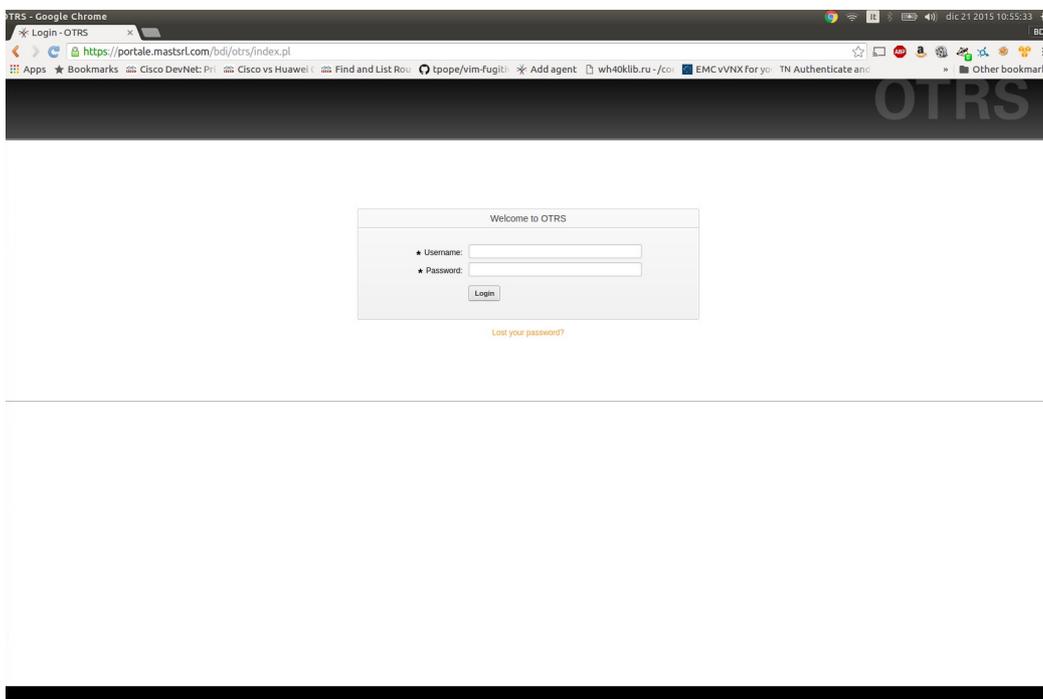
Come primo passaggio, bisognerà scegliere se accedere alla pagina di **Gestione** dei ticket o di **Creazione** di nuovi ticket.

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).

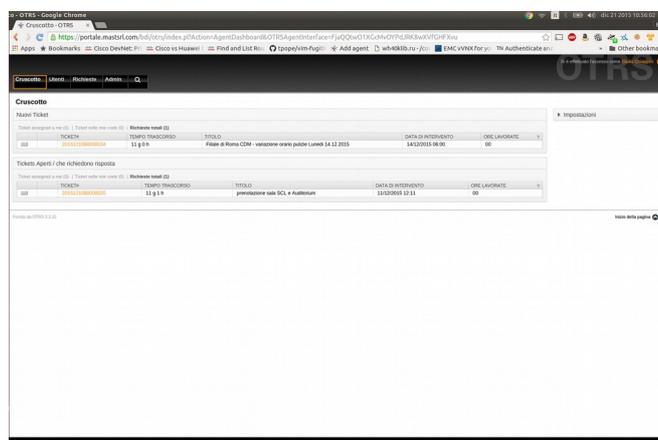
# Accesso al sistema

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



Dopo aver inserito le credenziali, premere “Login” per accedere al sistema.

La pagina principale conterrà tutte le richieste attualmente in corso. Le richieste annullate o chiuse con successo non appariranno (sarà possibile visualizzarle in uno dei sotto-menu del sistema).



## Flusso di lavoro per la Gestione Segnalazioni

Il flusso di lavoro per la creazione e la gestione delle segnalazioni prevede che I dipendenti MAST creino una segnalazione e la invino a uno specifico Ufficio. Ogni ufficio riceverà esclusivamente le richieste ad esso afferenti (un utente dell'ufficio Gare non riceverà mai una richiesta per l'ufficio del personale).

Successivamente all'attivazione del servizio, saranno create delle sotto-tipologie di richieste specifiche per ogni ufficio, per cui un operatore dell'Ufficio del Personale potrà ricevere una richiesta generica diretta al Personale ma anche una specifica richiesta Ferie o Malattia (ad esempio).

Nel momento in cui una segnalazione perviene a un ufficio, uno degli operatori dovrà **prenderla in carico**, cliccando su di essa nel **Cruscotto** principale e **prendendola in carico**.

La prestazione verrà quindi erogata e l'operatore MAST comunicherà poi l'esecuzione con un aggiornamento alla richiesta, includendo tutti I dettagli necessari e, se necessario, chiudendo il ticket.

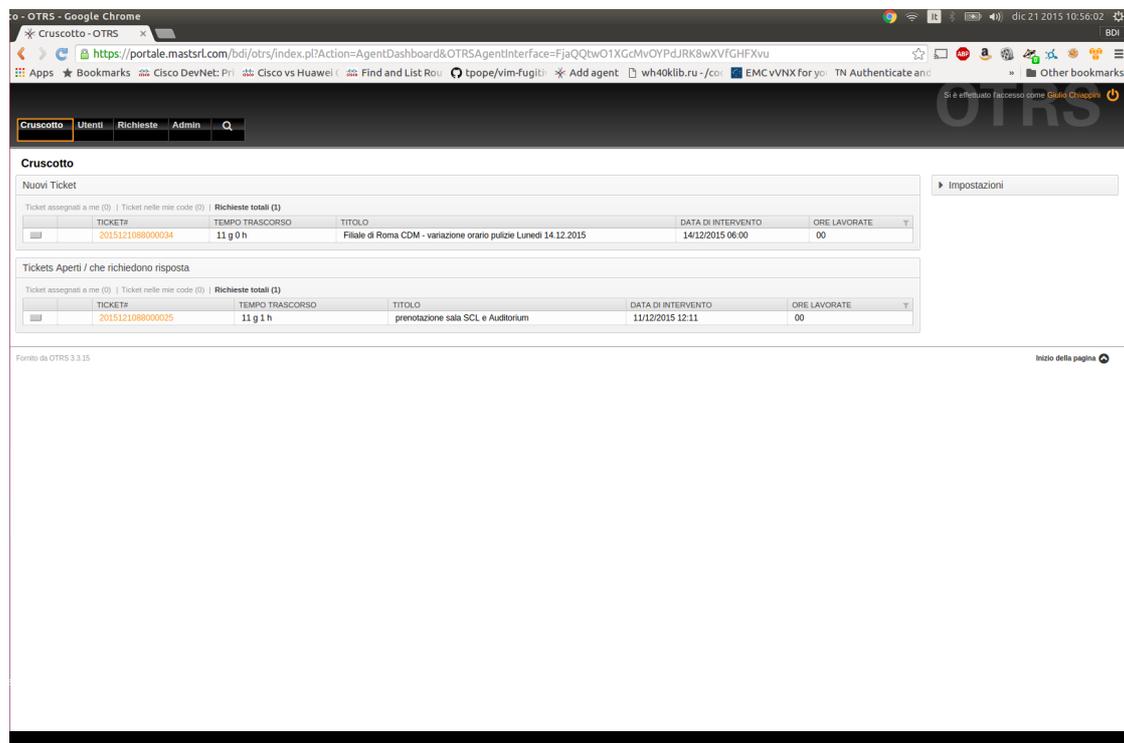
# Gestione di una richiesta

## Individuare le segnalazioni da gestire

Le segnalazioni in attesa di presa in carico si troveranno nella pagina principale dopo l'autenticazione.

Alla voce “Nuovi Ticket” appariranno tutti I ticket per cui **non è presente nessun aggiornamento**. Pertanto compariranno in questa sezione sia i ticket appena creati sia quelli in attesa di presa in carico per cui l'utente non ha aggiunto dettagli con un intervento aggiuntivo.

Alla voce “Tickets Aperti / che richiedono risposta” compariranno invece I ticket per cui è presente almeno un aggiornamento oltre all'apertura iniziale, ad esempio:



The screenshot shows the OTRS Agent Dashboard interface. At the top, there is a navigation menu with 'Cruscotto', 'Utenti', 'Richieste', and 'Admin'. Below this, the 'Cruscotto' section is active, displaying two tables of tickets.

**Nuovi Ticket**

TICKET#	TEMPO TRASCORSO	TITOLO	DATA DI INTERVENTO	ORE LAVORATE
201512108800034	11 g 0 h	Filiale di Roma CDM - variazione orario pulizie Lunedì 14.12.2015	14/12/2015 06:00	00

**Tickets Aperti / che richiedono risposta**

TICKET#	TEMPO TRASCORSO	TITOLO	DATA DI INTERVENTO	ORE LAVORATE
201512108800025	11 g 1 h	prenotazione sala SCL e Auditorium	11/12/2015 12:11	00

Fonte da OTRS 3.3.15

Se l'utente che ha aperto il ticket ha successivamente aggiunto una risposta integrando le informazioni presenti nel messaggio di apertura ticket, la richiesta verrà spostata da “Nuovi Ticket” a “Tickets Aperti”. **Potrebbero quindi richiedere presa in carico anche ticket in questa sezione.**

Per accedere ai dettagli della richiesta, cliccare sulla riga corrispondere. Apparirà il menu di gestione del singolo ticket, dove è possibile compiere operazioni quali la presa in carico, l'assegnazione operatore, la chiusura etc.

21512108800034 - Filiale di Roma CDM - variazione orario pulizie Lunedì 14.12.2015

2 Articoli

ID	NO	TIPO	DA	OGGETTO	CREATO
1	cliente	- richiesta da web	Gianfranco Diotallevi	Filiale di Roma CDM - variazioni(...)	10/12/2015 10:13
2	operatore	- Nota interna	Annunziata Arichetta	Aggiornamento Operatore!	10/12/2015 11:39

#1 - Filiale di Roma CDM - variazione orario pulizie Lunedì 14.12.2015

Da: Gianfranco Diotallevi  
A: Segnalazioni  
Oggetto: Filiale di Roma CDM - variazione orario pulizie Lunedì 14.12.2015

Si segnala che la Filiale di Roma CDM sarà operativa nella giornata di sabato 12 dicembre 2015, in relazione a ciò si chiede cortesemente che per lunedì 14 dicembre l'orario di inizio degli interventi di pulizia sia anticipato alle ore 6.00.  
Nel segnalare il sig. Agostino D'Ottavio (27304) quale referente locale, si ringrazia per la collaborazione e si inviano distinti saluti.

Informazioni sul Ticket  
Stato: nuovo  
In gestione: preso in gestione  
Priorità e Servizi: 3 normale  
Codice cliente: SegreteriaCDM  
Tempo addebitato: 0  
Operatore: Annunziata Arichetta  
Data di Intervento: 14/12/2015 06:00  
Ore Lavorate: 00

Informazioni Cliente  
Nome: Gianfranco  
Cognome: Diotallevi  
Nome utente: gianfrancodotallevi  
Email: gianfranco.diotal[...]  
Cliente: Filiale ROMA.CDM  
Stato: Italy  
Ticket Aperti (1)

Oggetti collegati  
nessuno

## Assegnazione operatore

Se il menu a tendina “Risposta” non è presente nella metà inferiore dello schermo, prima di eseguire qualsiasi operazione **sarà necessario assumere il controllo del ticket.**

Per farlo, dalla pagina di dettaglio del ticket in oggetto, cliccare sulla voce “Persone” - “Operatore” nella barra orizzontale (accanto a Precedente, Stampa, Priorità etc.).

Apparirà una finestra con le opzioni di cambio operatore.

Cambia proprietario ticket: 201512108800034 - Filiale di Roma CDM - variazione orario pulizie Lunedì 14.12.2015

All fields marked with an asterisk (\*) are mandatory.  
Annulla e chiudi finestra

Nuovo Gestore: [dropdown]  
Gestore precedente: [dropdown]

\* Oggetto: Aggiornamento Operatore!

\* Testo: [text area]

Allegato: Choose File No file chosen

Tipologia della nota: Nota interna

Data di Intervento: 14 / 12 / 2015 06:00

Ore Lavorate: 00

Tempo (unità di lavoro): [input]

[Invia]

Informazioni sul Ticket  
Stato: nuovo  
In gestione: preso in gestione  
Priorità e Servizi: 3 normale  
Codice cliente: SegreteriaCDM  
Tempo addebitato: 0  
Operatore: Giulio Chappini  
Data di Intervento: 14/12/2015 06:00  
Ore Lavorate: 00

Informazioni Cliente  
Nome: Gianfranco  
Cognome: Diotallevi  
Nome utente: gianfrancodotallevi  
Email: gianfranco.diotal[...]  
Cliente: Filiale ROMA.CDM  
Stato: Italy  
Ticket Aperti (1)

Oggetti collegati  
nessuno

Selezionare il menu a tendina vicino a “Nuovo Gestore” e cliccare sul proprio nominativo (nella stragrande maggioranza dei casi, sarà l'operatore stesso che si auto-assegnerà il controllo del ticket per poter procedere con la gestione, ma è anche possibile assegnare ad altri il ticket).

Inserire inoltre alcune informazioni di base nel campo “Testo” (ad esempio: “Cambio operatore per presa in carico ticket”).

The screenshot shows a web browser window displaying the OTRS ticket management interface. The main form is titled "Cambia proprietario ticket: 201512108800034 - Filiale di Roma CDM - variazione orario pulizie Lunedì 14.12.2015". The form includes the following fields and options:

- Nuovo Gestore:** Giulio Chappini
- Gestore precedente:** (empty)
- Objeto:** Aggiornamento Operatore
- Testo:** Cambio operatore per autorizzazioni ticket
- Allegato:** Choose File (No file chosen)
- Tipologia della nota:** Nota interna
- Data di intervento:** 14/12/2015 06:00
- Ore Lavorate:** 00
- Tempo (unità di lavoro):** (empty)

At the bottom of the form is an "Invia" button. To the right of the form is a "Informazioni sul Ticket" panel with the following details:

- tempo trascorso: 11 g 1 h - Creato: 10/12/2015 10:13
- Stato: nuovo
- In gestione: preso in gestione
- Priorità e Servizio: 3 normale
- Coda: Segnalazioni
- Codice cliente: SegreteriaCDM
- Tempo 0
- addebiato:
- Operatore: Giulio Chappini
- Data di intervento: 14/12/2015 06:00
- Ore Lavorate: 00

Below this panel is the "Informazioni Cliente" section:

- Nome: Gianfranco
- Cognome: Dotatelli
- Nome Utente: gianfrancodotatelli
- Email: gianfranco.dotatelli
- Cliente: Filiale ROMA.CDM
- Stato: Italy
- Ticket Aperti (1)

At the bottom of the page, there is a section for "Oggetti collegati" which currently shows "nessuno".

Premere “Invia” per attivare l'assegnazione operatore.

Il menu del dettaglio ticket sarà aggiornato solo dopo un riavvio della pagina completo. Si consiglia di cliccare sul “Cruscotto” e ri-accedere al ticket dalla pagina principale.

Il campo “Risposta” sarà ora disponibile e sarà possibile interagire ulteriormente con il ticket tramite operazioni quale la modifica dei dettagli, l'inserimento di note o consigli etc.

# Aggiornamenti ticket o richiesta di dati aggiuntivi

Una volta preso controllo della richiesta, sarà possibile aggiungere note o integrazioni ed attivare l'evasione della richiesta, come da flusso di lavoro.

38800034 - Dettagli - Richiesta - OTRS - Google Chrome

https://portale.mastri.com/bdi/otrs/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=36;OTRSAgentInterface=9Nb0WeUEaOBGKQbeHQUEQDPzm7wwAP#

Cruscotto Utenti Richieste Admin

Ticket#201512108800034 - Filiale di Roma CDM - variazione orario pulizie Lunedì 14.12.2015

3 Articoli Tempo trascorso: 11 g 1 h - Creato: 10/12/2015 10:13

ID	NO.	TIPO	DA	OGGETTO	CREATO
1	1	cliente - richiesta da web	Gianfranco Diotallevi	Filiale di Roma CDM - variazioni[...]	10/12/2015 10:13
2	2	operatore - Nota interna	Annunziata Anichetta	Aggiornamento Operatore!	10/12/2015 11:39
3	3	operatore - Nota interna	Giulio Chiappini	Aggiornamento Operatore!	21/12/2015 11:26

#1 - Filiale di Roma CDM - variazione orario pulizie Lunedì 14.12.2015

Inviata | Divisi | Stampa | Mark | **Rispondi**

Da: Gianfranco Diotallevi  
A: Segreteria  
Oggetto: Filiale di Roma CDM - variazione orario pulizie Lunedì 14.12.2015

Si segnala che la Filiale di Roma CDM sarà operativa nella giornata di sabato 12 dicembre 2015, in relazione a ciò si chiede cortesemente che per lunedì 14 dicembre l'orario di inizio degli interventi di pulizia sia anticipato alle ore 6,00.

Nel segnalare il sig. Agostino D'Ottavio (27304) quale referente locale, si ringrazia per la collaborazione e si inviano distinti saluti.

Informazioni sul Ticket

Stato: nuovo  
In gestione: preso in gestione  
Priorità e Servizi: 3 normale  
Codice: SegreteriaCDM  
Codice cliente: SegreteriaCDM  
Tempo: 0  
addebitato:  
Operatore: Giulio Chiappini  
Data di intervento: 14/12/2015 06:00  
Ore Lavorate: 00

Informazioni Cliente

Nome: Gianfranco  
Cognome: Diotallevi  
Nome utente: gianfrancodiotalevi  
Email: gianfranco.diotalevi@...  
Cliente: Filiale ROMA.CDM  
Stato: Italy  
Ticket Aperti (1)

Oggetti collegati  
nessuno

Fornito da OTRS 3.3.15

Per inserire note o integrazioni, dal menu di gestione del ticket selezionare “Risposta – Risposta Generica”. Sarà possibile inserire richieste di dettagli aggiuntive, che verranno notificate alla segreteria richiedente.

38800034 - Dettagli - Richiesta - OTRS - Google Chrome

https://portale.mastri.com/bdi/otrs/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=36;OTRSAgentInterface=ObbIKh7iYastQy1rR0h25RpCQSPt

Cruscotto Utenti Richieste Admin

Ticket#201512108800034 - Filiale di Roma CDM - variazione orario pulizie Lunedì 14.12.2015

3 Articoli Tempo trascorso: 11 g 3 h - Creato: 10/12/2015 10:13

ID	NO.	TIPO	DA	OGGETTO	CREATO
1	1	cliente - richiesta da web	Gianfranco Diotallevi	Filiale di Roma CDM - variazioni[...]	10/12/2015 10:13
2	2	operatore - Nota interna	Annunziata Anichetta	Aggiornamento Operatore!	10/12/2015 11:39
3	3	operatore - Nota interna	Giulio Chiappini	Aggiornamento Operatore!	21/12/2015 11:26

#1 - Filiale di Roma CDM - variazione orario pulizie Lunedì 14.12.2015

Inviata | Divisi | Stampa | Mark | **Rispondi**

Da: Gianfranco Diotallevi  
A: Segreteria  
Oggetto: Filiale di Roma CDM - variazione orario pulizie Lunedì 14.12.2015

Si segnala che la Filiale di Roma CDM sarà operativa nella giornata di sabato 12 dicembre 2015, in relazione a ciò si chiede cortesemente che per lunedì 14 dicembre l'orario di inizio degli interventi di pulizia sia anticipato alle ore 6,00.

Nel segnalare il sig. Agostino D'Ottavio (27304) quale referente locale, si ringrazia per la collaborazione e si inviano distinti saluti.

Informazioni sul Ticket

Stato: nuovo  
In gestione: libero  
Priorità e Servizi: 3 normale  
Codice: SegreteriaCDM  
Codice cliente: SegreteriaCDM  
Tempo: 0  
addebitato:  
Operatore: Giulio Chiappini  
Data di intervento: 14/12/2015 06:00  
Ore Lavorate: 00

Informazioni Cliente

Nome: Gianfranco  
Cognome: Diotallevi  
Nome utente: gianfrancodiotalevi  
Email: gianfranco.diotalevi@...  
Cliente: Filiale ROMA.CDM  
Stato: Italy  
Ticket Aperti (1)

Oggetti collegati  
nessuno

Fornito da OTRS 3.3.15

Premendo su “invia” si confermerà l'aggiunta di dettagli.

## Gestione delle utenze

Le utenze del sistema informativo gestionale 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.

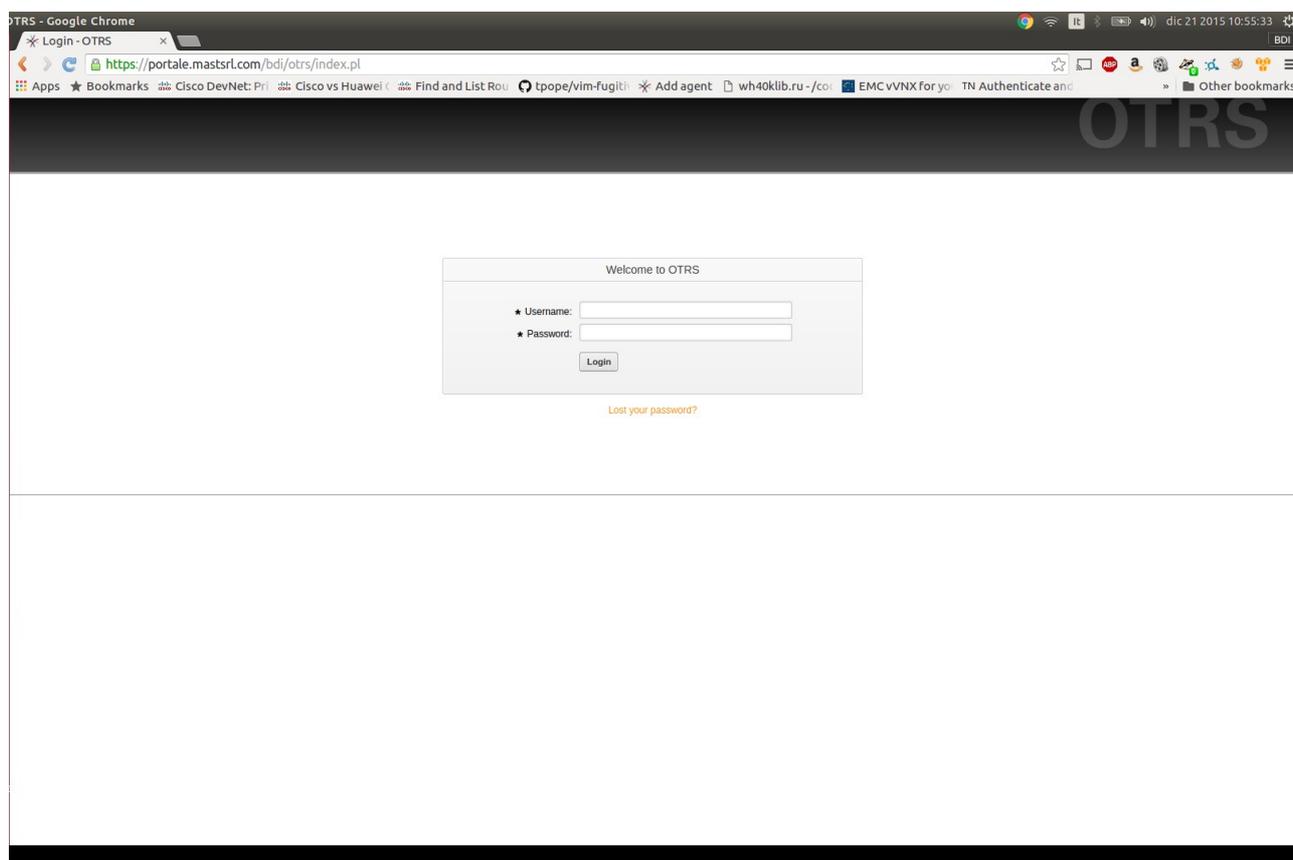
La password dovrà essere lunga almeno 8 caratteri

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

La password avrà una validità di 3 mesi, dopo i quali dovrà necessariamente essere cambiata.

### Ri-ottenere accesso dopo aver dimenticato la password

Qualora non si riuscisse ad accedere o ci si fosse dimenticati la propria password di accesso, sarà necessario ri-crearla poichè **nessuno conosce la vostra password**.



Per richiedere una nuova password, accedere a <https://portale.mastsrl.com/ticketing> e cliccare su “Lost your password”. Apparirà una casella di testo dove potrete inserire il vostro Username (composto dal nome di battesimo e il cognome, senza spazi, ad esempio per Mario Rossi lo username sarebbe matorossi).

Richiesta di reset della password di accesso al S.I.G.

Posta in arrivo x Clienti/MAST x



ticketing@mastsrl.com

14:45 (0 minuti fa) ☆



a me ▾

Buongiorno Giulio Chiappini,

Qualcuno ha richiesto un cambio della tua password di accesso al Sistema Informativo Gestionale.

Se vuoi procedere con la reimpostazione, clicca su questo collegamento.

Riceverai un altro messaggio contenente una password temporanea. Ti raccomandiamo di accedere al sistema appena la riceverai per cambiarla con una che conosci solo tu.

<https://portale.mastsrl.com//bdi/otrs/index.pl?Action=LostPassword;Token=CWMHxyiN9OKq9gn>

Il sistema invierà quindi una mail all'indirizzo di posta elettronica MAST associato all'utente per cui si sta richiedendo il recupero password.

La mail è necessaria per confermare che chi sta richiedendo il reset della password sia veramente un utente del sistema valido. All'interno sarà contenuto un collegamento cliccabile che autorizzerà il reset password.

La tua nuova password di accesso al S.I.G.

Posta in arrivo x Clienti/MAST x



ticketing@mastsrl.com

14:46 (0 minuti fa) ☆



a me ▾

Buongiorno Giulio Chiappini,

Il tuo nome utente di accesso al S.I.G. e': giuliochiappini  
La tua nuova password è: WuzSSU4o

Clicca qui per accedere al sistema <https://portale.mastsrl.com//bdi/otrs/index.pl>

Ti raccomandiamo di modificare la tua password non appena ottenuto l'accesso, con una che conosci solo tu.

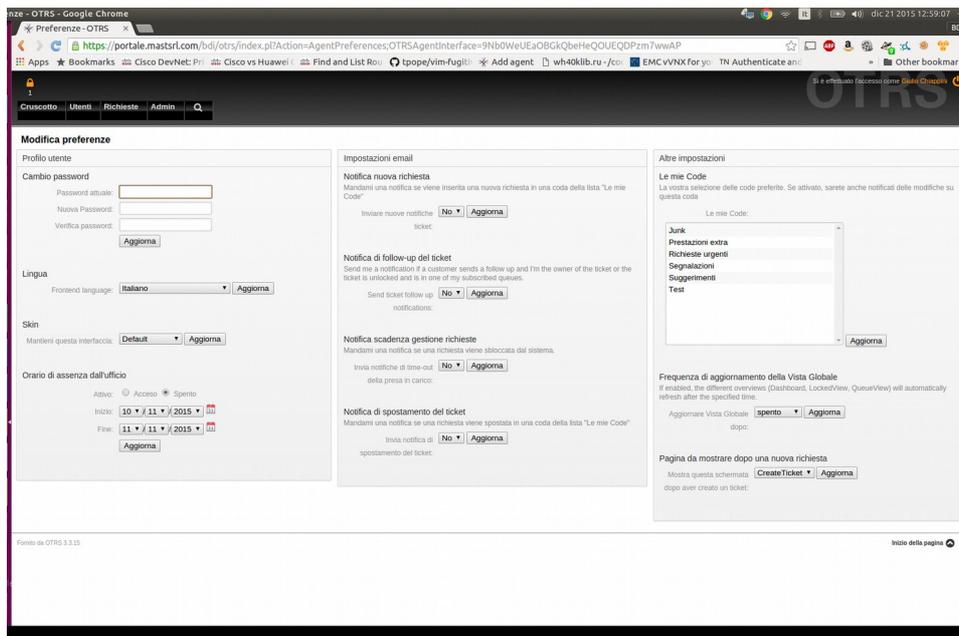
Distinti Saluti

Dopo aver visitato il link, si riceverà una seconda Email che indica esplicitamente lo Username e la nuova password impostata automaticamente dal sistema.

Sarà così possibile ri-accedere al sistema con la nuova password. Si consiglia vivamente di modificare la password assegnata dal sistema con una che conoscete solo voi, seguendo le istruzioni del prossimo paragrafo.

## Cambio volontario password da pannello utente

In ogni momento, l'utente potrà variare la propria password accedendo alla sezione "Gestione Richieste".



Nell'angolo in alto a sinistra sarà presente un'icona di un **ingranaggio**: cliccandola si accederà alla pagina di gestione dell'utente e alla voce "Cambio Password" sarà possibile variare la propria password inserendo prima l'attuale e poi la nuova password due volte.

## **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)