

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](#)

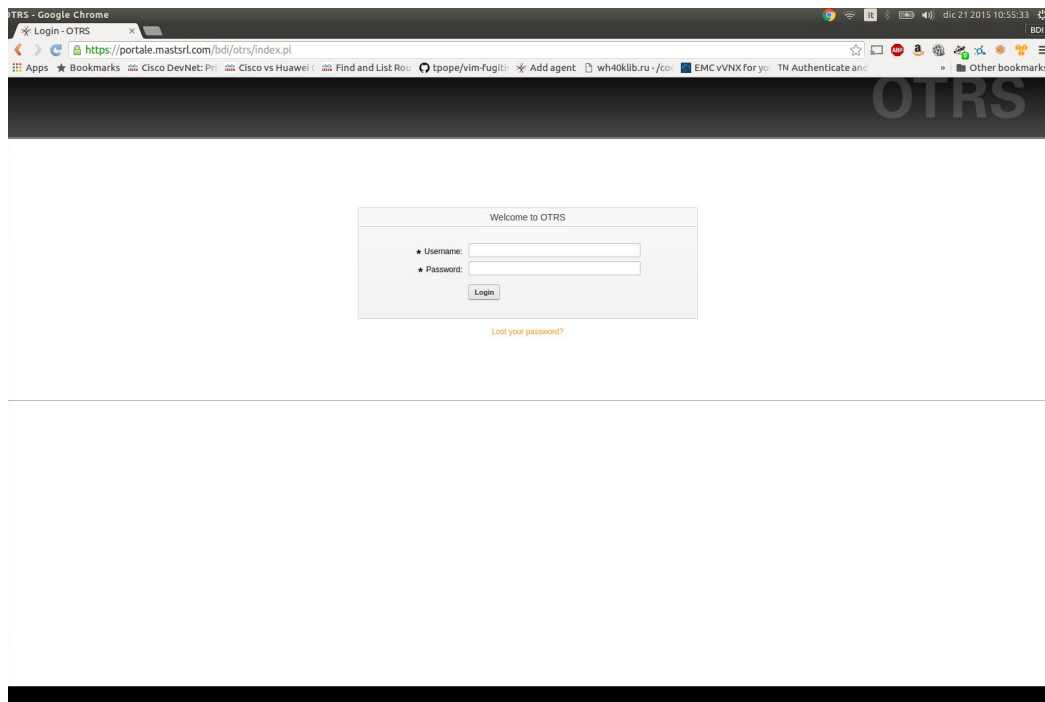
Come primo passaggio, bisognerà scegliere se accedere alla pagina di **Gestione** dei ticket o di **Creazione** di nuovi ticket.

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).

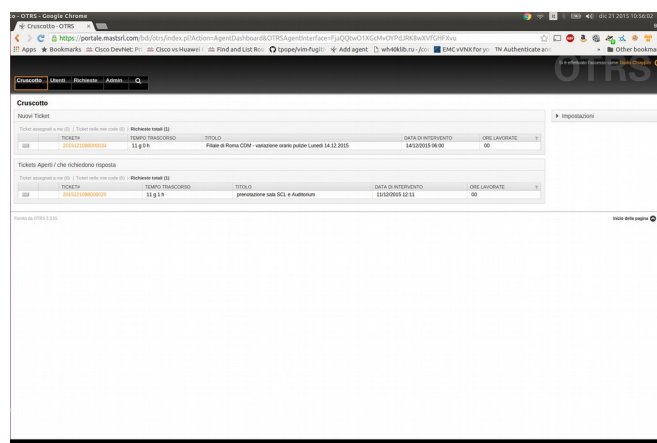
Accesso al sistema

Per attivare una nuova richiesta, cliccare su “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 displays the OTRS Agent Dashboard interface. At the top, there's a navigation bar with tabs for 'Cruscotto', 'Utenti', 'Richieste', and 'Admin'. Below this, the 'Cruscotto' section is active, showing two main areas: 'Nuovi Ticket' and 'Tickets Aperti / che richiedono risposta'. Each area contains a table of tickets. The 'Nuovi Ticket' table has one entry with ticket ID 201512108800034, a duration of 11 g 0 h, and a title 'Filiale di Roma CDM - variazione orario pulizie Lunedì 14.12.2015'. The 'Tickets Aperti' table has one entry with ticket ID 2015121088000025, a duration of 11 g 1 h, and a title 'prenotazione sala SCL e Auditorium'. Both tables include columns for 'TICKET#', 'TEMPO TRASCORSO', 'TITOLO', 'DATA DI INTERVENTO', and 'ORE LAVORATE'. A sidebar on the right contains a link to 'Impostazioni'.

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

TICKET#	TEMPO TRASCORSO	TITOLO	DATA DI INTERVENTO	ORE LAVORATE
2015121088000025	11 g 1 h	prenotazione sala SCL e Auditorium	11/12/2015 12:11	00

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.

The screenshot shows the OTRS (Open Ticket Request System) interface. The main content area displays ticket details for ID 201512108800034. The ticket is titled 'Filiale di Roma CDM - variazione orario pulizie Lunedì 14.12.2015'. It was created on 10/12/2015 at 10:13. The ticket is currently assigned to 'Annunziata Arichetta'. The subject of the ticket is 'Filiale di Roma CDM - variazione orario pulizie Lunedì 14.12.2015'. The ticket is in the 'In gestione' (In progress) state. The priority is '3 normale'. The ticket is categorized under 'Segnalazioni' (Reports). The ticket is assigned to the 'Filiale ROMA.CDM' client. The ticket is in the 'Italy' state. The ticket is currently assigned to 'Ticket Aperti (1)'. The ticket is currently assigned to 'nessuno' (none).

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.

The screenshot shows the OTRS interface with a modal dialog box titled 'Cambia proprietario ticket: 201512108800034 - Filiale di Roma CDM - variazione orario pulizie Lunedì 14.12.2015'. The dialog box contains fields for 'Nuovo Gestore' (New Manager) and 'Gestore precedente' (Previous Manager). The 'Nuovo Gestore' field is currently empty. The 'Gestore precedente' field is currently empty. The 'Oggetto' (Subject) field is currently empty. The 'Testo' (Text) field is currently empty. The 'Allegato' (Attachment) field is currently empty. The 'Tipologia della nota' (Note Type) field is currently set to 'Nota interna' (Internal Note). The 'Data di intervento' (Intervention Date) field is currently set to '14/12/2015'. The 'Ore Lavorate' (Hours Worked) field is currently set to '00'. The 'Tempo (unità di lavoro)' (Time (work units)) field is currently empty. The dialog box has a 'Invia' (Send) button at the bottom right.

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 several sections:

- Nuovo Gestore:** A dropdown menu with "Giulio Chappini" selected.
- Gestore precedente:** A dropdown menu with a selection icon.
- Oggetto:** A text field containing "Aggiornamento Operatore".
- Testo:** A rich text editor with the text "Cambio operatore per autorizzazioni ticket".
- Allegati:** A section with "Choose File" and "No file chosen".
- Tipologia della nota:** A dropdown menu with "Nota interna" selected.
- Data di Intervento:** A date and time picker showing "14/12/2015 06:00".
- Ore Lavorate:** A dropdown menu with "00" selected.
- Tempo (unità di lavoro):** A text input field.

At the bottom of the form is a button labeled "Invia". To the right of the form, there is a sidebar with the following sections:

- Informazioni sul Ticket:** Includes fields for "Stato: nuovo", "In gestione: preso in gestione", "Priorità e Servizi: 3 normale", "Codice cliente: SegreteriaCDM", "Tempo: 0", "Operatore: Giulio Chappini", and "Data di Intervento: 14/12/2015 06:00".
- Informazioni Cliente:** Includes fields for "Nome: Gianfranco", "Cognome: Dotalevi", "Nome utente: gianfranco.dotalevi", "Email: gianfranco.dotalevi@...", "Cliente: Filiale ROMA CDM", "Stato: Italy", and "Ticket Aperti (1)".
- Oggetti collegati:** A section labeled "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.

The screenshot shows the OTRS (Open Ticket Request System) interface in Google Chrome. The browser address bar displays the URL: <https://portale.mastri.com/bdi/otrs/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=36;OTRSAgentInterface=9Nb0WeUEaOBGkQbeHeQQUEQDPzm7wwAP#>. The page title is "388000034 - Dettagli - Richiesta - OTRS - Google Chrome".

The main content area shows the ticket details for "Ticket#2015121088000034 - Filiale di Roma CDM - variazione orario pulizie Lunedì 14.12.2015". The ticket is in the "Richieste" (Requests) state. The "3 Articoli" (3 Articles) section lists the following:

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

The "1 - Filiale di Roma CDM - variazione orario pulizie Lunedì 14.12.2015" article is expanded, showing a dropdown menu for "Risposta" (Response) with options: "Risposta", "Conferma Chiusura Richiesta", "Preso in carico", "Segnalazione", and "Risposta Generica". The "Risposta Generica" option is selected.

The "Informazioni sul Ticket" (Ticket Information) section shows:

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

The "Informazioni Cliente" (Client Information) section shows:

- Nome: Gianfranco
- Cognome: Dotalevi
- Nome utente: gianfrancodotalevi
- Email: gianfranco.dotalevi@...
- Cliente: Filiale ROMA.CDM
- Stato: Italy
- Ticket Aperti (1)

The "Oggetti collegati" (Linked Objects) section shows "nessuno" (none).

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.

This screenshot shows the same OTRS ticket management interface as the previous one, but with the "Risposta Generica" option selected in the dropdown menu for the "1 - Filiale di Roma CDM - variazione orario pulizie Lunedì 14.12.2015" article. The "Risposta Generica" option is highlighted in red.

The "Informazioni sul Ticket" (Ticket Information) section shows:

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

The "Informazioni Cliente" (Client Information) section shows:

- Nome: Gianfranco
- Cognome: Dotalevi
- Nome utente: gianfrancodotalevi
- Email: gianfranco.dotalevi@...
- Cliente: Filiale ROMA.CDM
- Stato: Italy
- Ticket Aperti (1)

The "Oggetti collegati" (Linked Objects) section shows "nessuno" (none).

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.

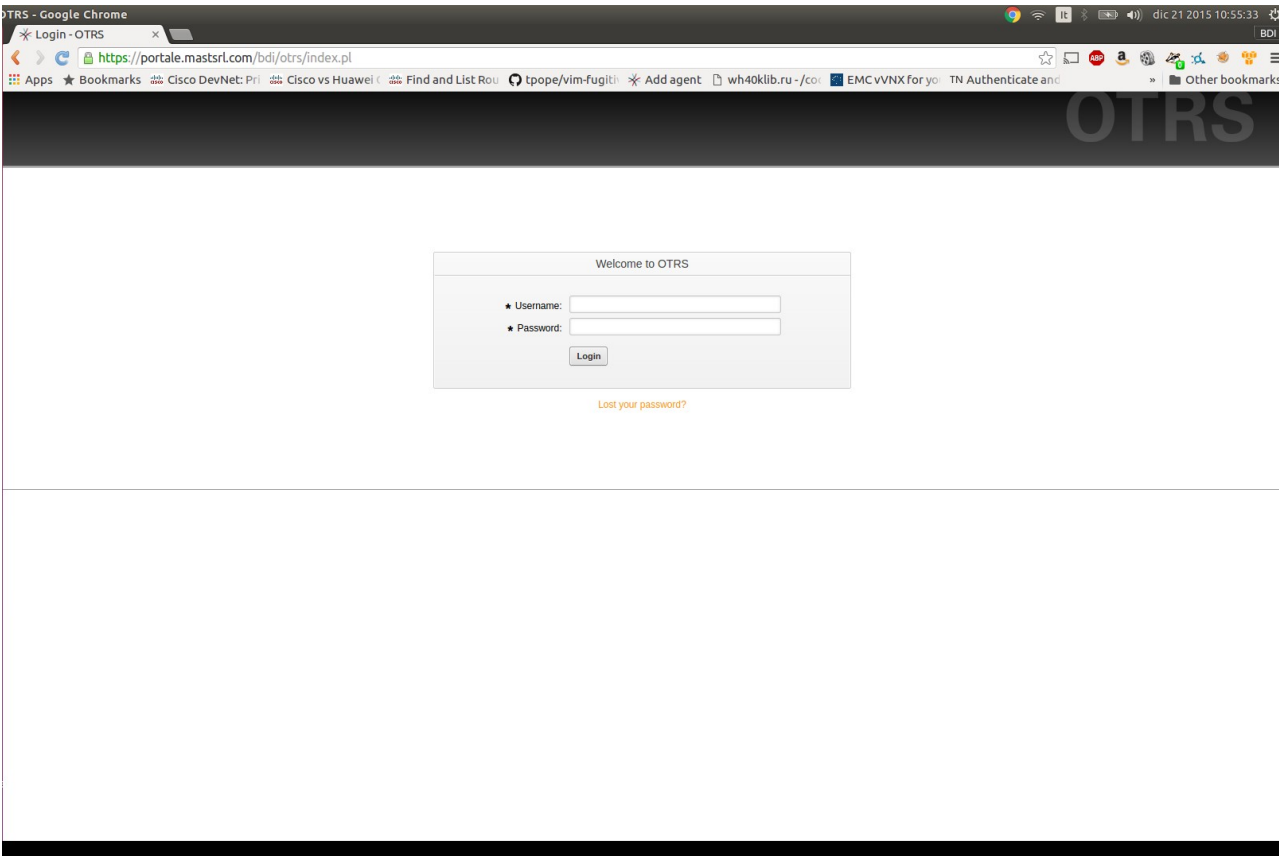
La password dovrà essere lunga almeno 8 caratteri

- 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

a me ▾

14:45 (0 minuti fa) ☆



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

a me ▾

14:46 (0 minuti fa) ☆



Buongiorno Giulio Chiappini,

Il tuo nome utente di accesso al S.I.G. è: 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.

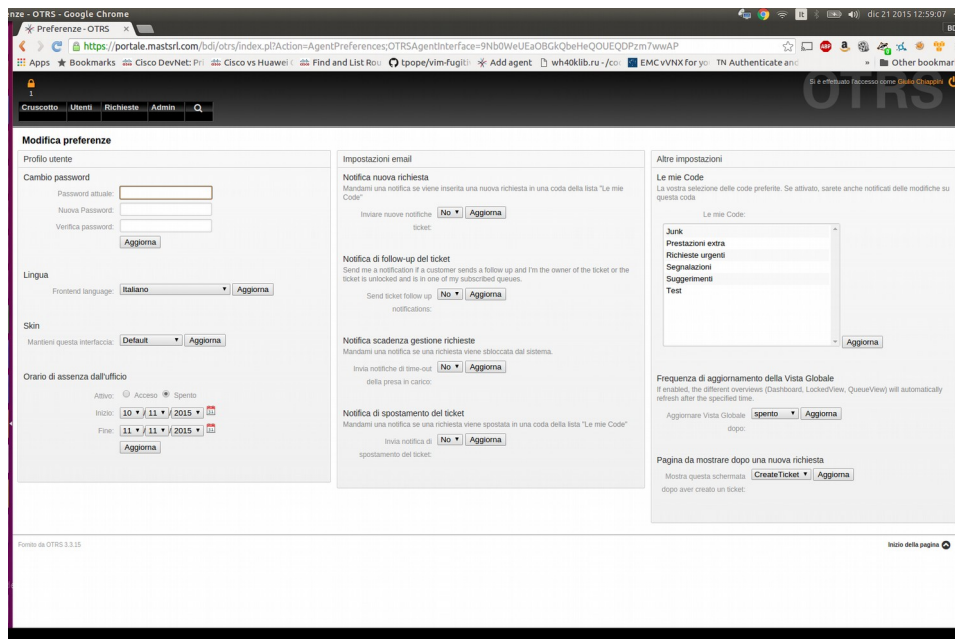
Distinti Saluti

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'utenza 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