

## MANUALE UTENTE

### 1. Introduzione

In questo documento vengono descritte le funzioni base di gestione e visualizzazione delle richieste di assistenza (ticket) offerte dal portale di assistenza Regesta.

### 2. Accesso al portale

Il portale garantisce la possibilità di creare, modificare, e visualizzare i ticket di assistenza desiderati, visualizzarne lo stato di avanzamento lavori e, quando necessario, dichiararne la chiusura.

Il portale è raggiungibile da remoto al seguente link: <https://assistenza.regestaitalia.it/>. Per accedere la prima volta utilizzate le credenziali fornite da Regesta.

In questa prima schermata d'accesso potete scegliere la lingua (inglese o italiano), cliccando sulla bandiera in alto a destra.



The screenshot shows the Regesta login interface. At the top left is the 'REGESTA Soluzioni SAP' logo. At the top right are the flags of the United Kingdom and Italy. The main login area features a user icon on the left, followed by 'Login' and 'Password' labels. The 'Login' field contains the text 'mail'. The 'Password' field is masked with dots. Below these fields is a blue 'Entra' button. At the bottom of the login area is a link: 'Manuale utente - User handbook'. The footer of the page reads: '© 2017 - Regesta Dev Team v.2.2.2.0 | DB: RegestaCockpit\_PRD'.

#### 2.1 Ruoli utente

Il portale è stato sviluppato in modo da supportare diversi **ruoli utente** che hanno diverse autorizzazioni per garantire flessibilità e controllo sui ticket prima che vengano definitivamente aperti



verso Regesta. Tali ruoli verranno attribuiti dal team Regesta ai diversi user del portale su indicazione del cliente.

A seconda del tipo di ruolo attribuito ciascun user potrà creare:

1. ticket immediatamente aperti ed inviati verso Regesta
2. ticket soggetti ad approvazione interna (semplice o doppia) prima dell'inoltro a Regesta.

La gestione del campo Commessa (introdotto nella versione 2.0 del tool) consente la mappatura di Utenti e Amministratori separati per i diversi plant.

**1. Amministratore:** user che può creare, modificare e chiudere i ticket. Inoltre approva e gestisce i ticket aperti da utenti di tipo "approvazione semplice" o "approvazione doppia". Vi possono essere diversi tipi di Amministratori:

**a. Amministratore con area e commessa specificata:**

- i. Es. Amministratore Area FI della Commessa "Commessa Plant1";
- ii. Assegnato al responsabile funzionale di un ufficio di un determinato Plant;
- iii. Può vedere ed approvare (se richiesto) tutti i ticket di utenti della propria Area e del proprio Plant.

**b. Amministratore con area specificata e commessa non specificata:**

- i. Es. Amministratore Area FI;
- ii. Assegnato al responsabile funzionale di un ufficio per tutti i Plant del gruppo;
- iii. Può vedere ed approvare (se richiesto) tutti i ticket di utenti della propria Area per tutti i Plant del gruppo.

**c. Amministratore con area specificata e commessa non specificata:**

- i. Es. Amministratore della Commessa "Commessa Plant1";
- ii. Assegnato all'IT Manager di un determinato Plant;
- iii. Può vedere ed approvare (se richiesto) tutti i ticket di utenti del proprio Plant, a qualsiasi Area essi appartengano.

**d. Amministratore con area e commessa non specificata:**

- i. Rappresenta l'IT Manager del gruppo;
- ii. Può vedere ed approvare (se richiesto) tutti i ticket di utenti del gruppo, a qualsiasi Area essi appartengano.

**2. Utente stato aperto:** user che può creare ticket che al salvataggio vengono direttamente inoltrati a Regesta, senza necessità di cicli di approvazione interna. Non può approvare ticket e può visualizzare ticket solo della propria Area e del proprio Plant.

**a. Utente stato aperto con area e commessa specificata:**

- i. Es. Utente Area FI della Commessa "Commessa Plant1";
- ii. Assegnato all'utente di un ufficio di un determinato Plant;
- iii. Può inserire e vedere solo ticket della propria Area e del proprio Plant

**b. Utente stato aperto con area specificata e commessa non specificata:**

- i. Es. Utente Area FI;
- ii. Assegnato all'utente di un ufficio centralizzato, che serve tutti i Plant del gruppo;
- iii. Può inserire e vedere solo ticket della propria Area, ma per tutti i Plant del gruppo, specificando poi sul singolo ticket a quale commessa (e quindi quale Plant) il ticket si riferisce.

**c. Utente stato aperto con area non specificata e commessa specificata**

- i. Es. Utente della Commessa "Commessa Plant1";



- ii. Rappresenta un Utente di un determinato plant che si occupa di più aree;
  - iii. Può inserire e vedere solo ticket del proprio Plant, ma per tutte le aree, specificando poi sul singolo ticket a quale Area il ticket si riferisce.
- d. **Utente stato aperto con area e commessa non specificata:**
- i. In questo caso si consiglia la mappatura dell'utente con uno user di tipo "Amministratore".
- 3. Utente approvazione semplice:** può creare ticket che al salvataggio non vengono direttamente inoltrati a Regesta, ma necessitano dell'approvazione di uno user di tipo Amministratore, che sovrintenda, almeno, all'Area cui il ticket si riferisce.
- Nel caso in cui esistano più user di tipo Amministratore (es. uno che Amministra solo un'area, l'altro che amministra tutte le aree del plant), tutti vengono informati del ticket aperto e possono approvarlo; all'approvazione del primo Amministratore il ticket viene inoltrato a Regesta.
- Vi possono essere diversi tipi di Utente approvazione semplice: per la categorizzazione si rimanda a quanto descritto per l'Utente Stato aperto.
- 4. Utente approvazione doppia:** può creare ticket che al salvataggio non vengono direttamente inoltrati a Regesta, ma necessitano dell'approvazione di due user di tipo Amministratore: l'Amministratore dell'Area cui il ticket si riferisce e un Amministratore IT (del plant o del gruppo). Solo dopo l'approvazione di entrambi gli Amministratori il ticket viene inoltrato a Regesta.
- Vi possono essere diversi tipi di Utente approvazione doppia: per la categorizzazione si rimanda a quanto descritto per l'Utente Stato aperto.

### 3. Schermata d'accesso

La schermata di accesso vi dà la possibilità di creare nuovi ticket, consultare lo stato di quelli aperti e rivedere lo storico di quelli chiusi.

Per visualizzare o modificare i contenuti di qualsiasi ticket bisogna cliccare sull'icona " " a sinistra di ciascuna riga.

Al primo accesso dovrete andare a cambiare la password per metterne una da voi scelta entrando nell'apposita sezione "cambia password" che si trova in alto a destra.





Nome Cognome
Cambia Password
Esci

Tickets
Aperti
Varianti
No Sospesi \*

| ID    | Inserito da | Data inserimento | Commessa | Titolo | Area  | Stato              | Urgenza | Data desiderata | Bug | Stima  | Data pianif. | Giorni consuntivati |
|-------|-------------|------------------|----------|--------|-------|--------------------|---------|-----------------|-----|--------|--------------|---------------------|
| 12509 |             | 05/05/17 09:45   |          |        | MM    | In lavorazione     | Normale | 31/08/2017      |     |        |              |                     |
| 13393 |             | 01/08/17 18:37   |          |        |       |                    |         |                 |     |        |              |                     |
| 14047 |             | 11/10/17 18:01   |          |        |       |                    |         |                 |     |        |              |                     |
| 14214 |             | 25/10/17 16:43   |          |        |       |                    |         |                 |     |        |              |                     |
| 14287 |             | 02/11/17 16:21   |          |        |       |                    |         |                 |     |        |              |                     |
| 14380 |             | 10/11/17 12:28   |          |        |       |                    |         |                 |     |        |              |                     |
| 14441 |             | 17/11/17 15:20   |          |        |       |                    |         |                 |     |        |              |                     |
| 14453 |             | 20/11/17 17:46   |          |        |       |                    |         |                 |     |        |              |                     |
| 14485 |             | 23/11/17 10:16   |          |        |       |                    |         |                 |     |        |              |                     |
| 14721 |             | 14/12/17 14:31   |          |        |       |                    |         |                 |     |        |              |                     |
| 14794 |             | 19/12/17 14:11   |          |        |       |                    |         |                 |     |        |              |                     |
| 15573 |             | 22/02/18 18:23   |          |        |       |                    |         |                 |     |        |              |                     |
| 15732 |             | 07/03/18 14:07   |          |        | SD    | Da stimare         |         | 23/04/2018      |     |        |              |                     |
| 15817 |             | 12/03/18 15:47   |          |        | SD    | Aperto             |         | 02/04/2018      |     | 2,000  |              |                     |
| 15920 |             | 20/03/18 15:34   |          |        | CO    | In lavorazione     |         | 28/03/2018      |     | 1,000  |              |                     |
| 15989 |             | 27/03/18 17:32   |          |        | PP    | Test               |         | 25/05/2018      |     | 2,500  |              |                     |
| 16136 |             | 11/04/18 11:32   |          |        | ALINK | Da mettere in PROD | Normale | 20/04/2018      |     |        |              |                     |
| 16139 |             | 11/04/18 11:53   |          |        | WEB   | In lavorazione     | Normale | 13/07/2018      |     | 10,000 |              |                     |
| 16156 |             | 12/04/18 15:26   |          |        | PP    | Stimato            |         | 31/05/2018      |     | 5,000  |              |                     |
| 16551 |             | 17/05/18 17:32   |          |        | ALINK | Test               | Normale | 31/05/2018      |     |        |              |                     |

REGESTA Soluzioni SAP
04/11/2017



Vecchia Password
Nuova Password
Nuova Password
Ok

© 2017

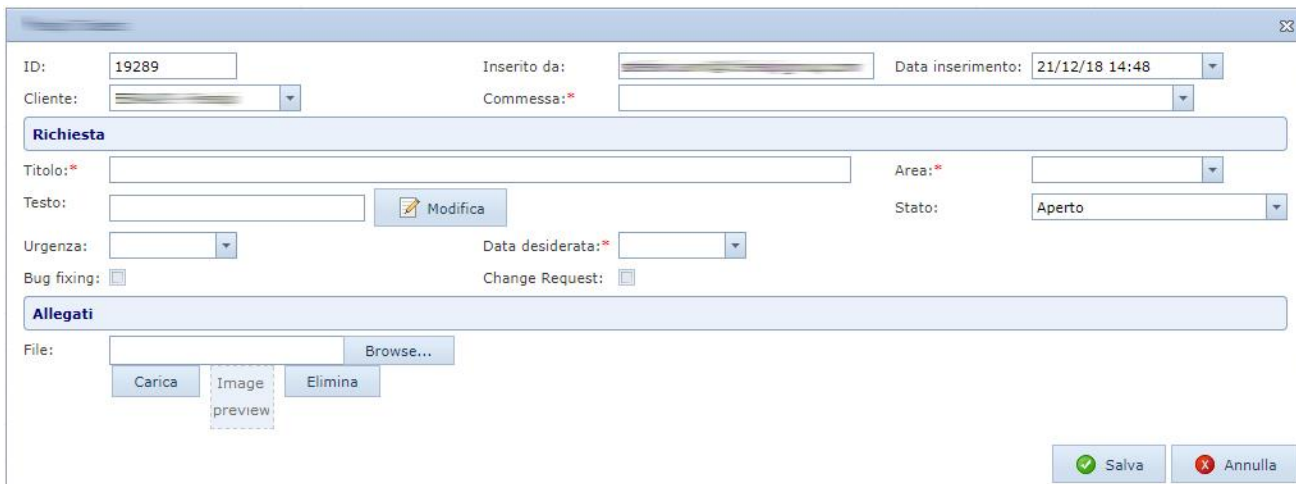
Page 1 of 6 (120 items)
1 2 3 4 5 6

[Stato] Does not equal 'Sospeso'
Clear



## 4. Creazione ticket

Per creare un ticket si deve selezionare il tasto con l'icona verde "+" che si trova in alto a sinistra della schermata principale.



La prima sezione contiene le informazioni anagrafiche:

- ID: numero identificativo del ticket;
- Inserito da: l'utente che ha inoltrato la richiesta;
- Data di inserimento: compilata automaticamente dal sistema;
- Cliente: azienda di cui fa parte l'utente;
- Commessa: progetto di cui fa parte la richiesta inoltrata (obbligatorio).

Nella sezione "Richiesta" troviamo:

- Titolo: nome identificativo del ticket (obbligatorio);
- Area: dipartimento di Regesta che deve prendere in carico il ticket (obbligatorio);
- Testo: sezione in cui si possono scambiare messaggi con la persona di regesta che ha in carico il ticket;
- Stato: stato di avanzamento dei lavori, viene spiegato approfonditamente nel prossimo paragrafo;
- Urgenza: grado di impellenza;
- Data desiderata: per specificare il termine entro il quale serve la soluzione (obbligatorio);
- Bug fixing: serve ad identificare richieste relative a bug individuati in relazione a sviluppi o customizzazioni effettuate da regesta. Può essere tolta se tale etichetta non è corretta sia da amministratori, user e consulenti Regesta. Ticket che servono a risolvere bug non sono soggetti a fatturazione;
- Change request: richiesta di modifica di quanto stabilito in precedenza.

L'utente, il cliente, la commessa e l'area, se configurate nell'anagrafica dello user, vengono automaticamente compilate dal sistema.

Nell'ultima sezione "allegati" c'è la possibilità di inserire un file. Dopo il salvataggio si possono aggiungere altri allegati in due modi:

- Cliccando sull'ultima icona "+" in ogni riga di descrizione del ticket nella schermata principale;

|                                                                                     |       |                                                                                     |                |                                                                                     |                                                                                     |       |                    |         |            |                                                                                       |        |  |  |  |                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------|---------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 16136 |  | 11/04/18 11:32 |  |  | ALINK | Da mettere in PROD | Normale | 20/04/2018 |  |        |  |  |  |  |
|  | 16139 |  | 11/04/18 11:53 |  |  | WEB   | In lavorazione     | Normale | 13/07/2018 |  | 10,000 |  |  |  |  |

- Cliccando sull'icona "+" che compare nella schermata di dettaglio del ticket.

Allegati






In sede di modifica del ticket sono messi a disposizione campi aggiuntivi:

ID: 10679
Inserito da:
Data inserimento: 17/02/17 00:00

Cliente:
Commessa:

**Richiesta**

Titolo:
Area: PP

Testo:
Modifica

Urgenza: Normale
Data desiderata: 15/06/2017

Bug fixing:
Change Request:

**Allocazione**

Stima:
Data pianif.: 15/06/2017

**Chiusura**

Data prod.:
Giorni consuntivati:

Altre informazioni:
Modifica

**Allegati**






La prima sezione aggiuntiva è "Allocazione" ed è interamente ed esclusivamente gestita dai consulenti Regesta:

- Stima: giorni di lavoro stimati per l'evasione del ticket;
- Data pianificazione: data nella quale abbiamo pianificato il rilascio al cliente.

L'altra sezione aggiuntiva è "Chiusura":

- Data produzione: data in cui lo sviluppo viene portato in produzione il campo dev'essere alimentato in caso di scelta dello stato "Da mettere in produzione";
- Giorni consuntivati: campo gestito dai consulenti Regesta con il calcolo dei giorni lavorati;
- Altre informazioni: ulteriori informazioni che si vogliono precisare.

## 4.1 Stati del ticket

Ogni ticket assume stati diversi in base allo stadio cui si trova all'interno del ciclo di vita, dall'inserimento fino alla chiusura dello stesso.

La modifica degli stati avviene da parte dei diversi attori coinvolti nel ciclo di vita del ticket, siano essi utenti autorizzati o consulenti Regesta, modificando l'apposito campo come di seguito indicato.

Aperto

Resp. AREA: approvare  
Resp. IT: approvare  
Da stimare  
Stimato  
Aperto  
Da assegnare  
Assegnato

- a) Responsabile AREA: approvare:
- Obbligatorio solo per utenti con doppio livello di approvazione;
  - Serve a richiedere l'approvazione di un responsabile di funzione (es. Direttore Amministrativo) per un ticket inserito da un utente (es. impiegato ufficio amministrativo).
- b) Responsabile IT: approvare
- Obbligatorio solo per utenti con singolo o doppio livello di approvazione;
  - Serve a richiedere l'approvazione del responsabile IT dopo quella del responsabile di funzione (es. Direttore Amministrativo) per un ticket inserito da un utente (es. impiegato ufficio amministrativo).
- c) Da stimare:
- Stato scelto (in genere dal responsabile IT cliente) per richiedere a Regesta una stima dell'effort necessario per l'evasione della richiesta, prima di procedere.
- d) Stimato:
- Stato impostato dal consulente Regesta cui è stato affidato il ticket in stato "Da stimare", dopo aver popolato il campo "Giorni stimati";
  - Se il ticket è in questo stato NON devono essere svolte attività sul ticket da parte di Regesta.
- e) Aperto:
- È lo stato che autorizza Regesta alla presa in carico dell'attività;
  - Può rappresentare:
    - lo stato iniziale del ticket, nel caso in cui sia inserito da utente non soggetto ad approvazione e non sia necessaria alcuna stima da parte di Regesta;
    - In altri casi può rappresentare uno stato intermedio del ticket, nei casi in cui:
      - sia stato inserito da utente soggetto ad approvazione e un Amministratore l'abbia approvato;
      - sia necessaria una stima preliminare da parte di Regesta, Regesta l'abbia stimato e l'Amministratore del Cliente abbia approvato la stima stessa.
- f) Rilasciato in test:
- Impostato dal consulente Regesta, responsabile dell'evasione del ticket, al momento dell'identificazione e risoluzione della problematica segnalata;
  - Consente di comunicare all'utente che ha inserito il ticket (e ad eventuali amministratori) che la richiesta è stata evasa in ambiente di test, al fine dell'impostazione di uno degli stati successivi.
- g) Da mettere in produzione:
- Quando il consulente Regesta imposta il ticket in stato "Rilasciato in test" apposita comunicazione arriva all'utente che ha inserito il ticket per una sua validazione;
  - L'utente può portarlo in stato "Da mettere in PROD" o riportarlo in stato "Aperto" nel caso in cui i propri test verifichino la mancata risoluzione della problematica evidenziata inizialmente nel ticket;
  - Lo stato è gestito esclusivamente dall'utente cliente, non dai consulenti Regesta.
  - **Attenzione! Questo stato è opzionale.**
- h) Rilasciato in produzione:



- Stato gestito dai consulenti Regesta, serve per comunicare al cliente l'avvenuto trasporto in produzione delle modifiche richieste nel ticket;
- Il passaggio a questo stato può avvenire o dal precedente "Da mettere in PROD" o direttamente dagli stati precedenti.
- i) Chiuso:
  - L'impostazione di tale stato su di un ticket (da parte di uno User del cliente o di Regesta) certificherà la conclusione dei lavori per il ticket selezionato;
  - **Attenzione! Al fine di evitare che ticket "Rilasciato in prod" restino in questo stato per un tempo indefinito, un apposito job chiuderà automaticamente tutti i ticket in stato rilasciato in produzione da più di 90 giorni.**

## 4.2 Notifiche via mail

Ai principali eventi legati alla vita di un ticket, descritti in precedenza, è associato un workflow di invio email a User del Cliente e/o di Regesta. In questo modo in base al tipo di utenza che ha modificato il ticket stesso, è sempre possibile tenere automaticamente aggiornate le persone interessate di entrambe le aziende. Di seguito vengono illustrati i workflow ad oggi esistenti.

- a) **Creazione di un ticket in stato "Resp. AREA: approvare"**: al salvataggio il sistema provvede ad inviare una email allo User identificato come Amministratore dell'Area cui il ticket si riferisce, così come all'Amministratore del Plant cui il ticket si riferisce, ove esistano entrambi;
- b) **Creazione/modifica di un ticket in stato "Resp. IT: approvare"**: al salvataggio il sistema provvede ad inviare una email allo User identificato come Amministratore IT (del gruppo o del plant a seconda della struttura degli utenti);
- c) **Creazione/modifica di un ticket in stato "Da stimare"**: al salvataggio il sistema provvede ad inviare una email a Regesta, per informare della necessità di effettuare una stima delle attività necessarie;
- d) **Creazione/modifica di un ticket in stato "Stimato"**: al salvataggio il sistema provvede ad inviare una email allo/agli User Amministratore, per informare della stima effettuata e per richiedere, in caso di accettazione, la modifica dello stato in "Aperto";
- e) **Creazione/modifica di un ticket in stato "Aperto"**: al salvataggio o alla modifica di un ticket in stato "Aperto" (e quindi inviato a Regesta), il sistema provvede in primis ad inviare una email di avvenuto invio allo user che ha aperto o modificato la richiesta. Contestualmente provvede ad inviare una email informativa ai consulenti funzionali Regesta, definiti come responsabili del progetto o comunque dell'area funzionale per cui tale ticket è stato aperto;
- f) **Creazione/modifica di un ticket in stato "Rilasciato in test"**: quando la lavorazione di un ticket (internamente a Regesta) viene funzionalmente e/o tecnicamente risolta, il sistema provvede ad inviare una mail informativa allo user che ha aperto il ticket stesso così che egli possa effettivamente procedere alla valutazione della soluzione ed eventualmente autorizzare al trasporto in produzione.
- g) **Creazione/modifica di un ticket in stato "Da mettere in PROD"**: al salvataggio viene inviata una email al consulente Regesta responsabile del ticket, per informarlo della necessità di effettuare la messa in produzione nella data desiderata.



- h) **Creazione/modifica di un ticket in stato "Rilasciato in PROD"**: al salvataggio viene inviata una email allo user che ha aperto il ticket stesso, per informarlo del fatto che le modifiche sono state trasportate in ambiente di produzione.
- i) **Creazione/modifica di un ticket in stato "Chiuso"**: al salvataggio viene inviata una email al consulente Regesta responsabile del ticket, per informarlo del fatto che il ticket è stato chiuso.

### 4.3 Altre informazioni

Il campo "altre informazioni" all'interno del tool di modifica del ticket è stata introdotta una nuova funzionalità per gestire la comunicazione tra User e Regesta durante il ciclo di vita del ticket. In questo modo:

- a) Si evita la modifica del testo esteso contenuto nel campo "Testo" all'interno della sezione "Richiesta", che deve contenere la richiesta originale dell'utente che ha inserito il ticket;
- b) Si evita o comunque si riduce al minimo la necessità di comunicazioni email riferite al ticket e slegate dal tool tra utenti o amministratori del cliente e consulenti Regesta
- c) Si traccia in modalità "simil chat" la storia delle comunicazioni, conservando tutto in un unico nuovo campo, denominato "Altre informazioni" e contenuto nella sezione "Chiusura". Il campo sarà visibile solo dopo aver salvato il ticket originario, nel momento in cui utenti o amministratori del cliente o consulenti Regesta entreranno in modifica nel ticket stesso.

