



gestione ticket da hyperSIC

manuale operativo

Magenta, 23 luglio 2019
Versione 3.0

1. Stato del documento

VERSIONI		
Revisione	Data	Note
Bozza	V. 1.0 del 10 Luglio 2019	
Definitivo	V. 2.0 del 12 Luglio 2019	
Aggiornamento	V. 3.0 del 23 Luglio 2019	

Sommario

1. Stato del documento.....	2
2. Scopo	4
3. Prerequisiti	5
4. Vantaggi della nuova funzionalità.....	6
5. Configurazione della nuova funzionalità.....	7
6. Accesso al nuovo ambiente di gestione ticket.....	8
7. Nuovo Ticket	9
8. I tuoi Ticket.....	11
9. Release Notes	14
10. Vademecum.....	15
11. Magazine.....	16

2. Scopo

Il presente documento è stato redatto con lo scopo di dettagliare le nuove modalità operative per la gestione dei ticket direttamente da hyperSIC senza dover accedere al portale esterno <https://sia.apkappa.net> che comunque rimane attivo senza alcuna variazione.

Da hyperSIC sarà quindi possibile accedere alle nuove funzionalità elencate di seguito e meglio dettagliate nei successivi capitoli:

- *Nuovo Ticket*: da utilizzare per l'inserimento di un nuovo ticket
- *I tuoi Ticket*: da utilizzare per consultare lo stato di avanzamento dei ticket precedentemente inseriti
- *Release Notes*: da utilizzare per consultare le note di release di tutti gli applicativi
- *Vademecum*: da usare per accedere all'area del portale <https://sia.apkappa.net> per la consultazione di tutti vademecum
- *Magazine*: da usare per accedere al magazine di APKAPPA che riporta le news sugli sviluppi e sulla gestione della suite hyperSIC

3. Prerequisiti

Quanto riportato dal presente documento può essere gestito dall'Ente solo se il sistema informatico comunale dispone di tutti i seguenti moduli applicativi, nelle versioni di seguito indicate:

- hyperSIC.Amministratore.NET versione 9.15 o successive

Per verificare la release in uso è necessario entrare nel modulo applicativo (hypersic.Amministratore) e leggere il codice riportato nella seguente posizione:

Per hyperSIC 10: all'interno della homepage del modulo, sotto ai link "veloci"

The screenshot shows two main links in a light blue box. The first link is 'Help online' with a question mark icon and the subtitle 'Accesso al manuale in linea del modulo.' The second link is 'hyperSIC Update' with an upward arrow icon and the subtitle 'Aggiornamento moduli della suite hyperSIC attivati.' Below these links, the text 'hyperSIC© 2007-2019 APKAPPA s.r.l Amministratore NET 9.15' is displayed, with 'NET 9.15' circled in red.

Per hyperSIC 9: al centro della banda in basso

The screenshot shows a horizontal line with the text 'BaseLibrary[Amministratore NET 9.15] - hyperSIC© 2007-2019 APKAPPA s.r.l' centered below it. The text 'NET 9.15' is circled in red.

4. Vantaggi della nuova funzionalità

L'utilizzo delle nuove funzionalità di gestione ticket porta numerosi vantaggi in termini di efficienza ed efficacia per tutti gli Enti che ne fanno uso:

- basta la compilazione di pochi campi e l'uso del tasto "salva" per l'inserimento di un nuovo ticket;
- non serve formazione perché la scheda di inserimento ticket emula il layout grafico di hyperSIC, già noto all'utente;
- non è necessario essere dotati di ulteriore utente e password per l'accesso alla funzionalità ma è sufficiente l'accreditamento effettuato per entrare nel modulo applicativo di hyperSIC, previa abilitazione da parte dell'amministratore di sistema;
- i tempi di inserimento sono ridottissimi;
- il sistema identifica in modo univoco l'utente in base alla login dandogli la possibilità di lavorare solo sui propri ticket

Questo nuovo strumento di interazione con il servizio di assistenza APKAPPA ha infatti l'obiettivo di velocizzare il tempo di segnalazione evitando al Cliente di telefonare e dettare le informazioni che la caratterizzano, magari dopo aver atteso il proprio turno per un lasso di tempo, oppure di abbandonare l'ambiente hyperSIC ed utilizzare il portale @PSnet con altre credenziali e diverso layout grafico.

Tutto avviene nell'ambiente di lavoro hyperSIC a cui è abituato l'utente, con pochi e semplici click.

Per rispettare le diverse esigenze organizzative di ciascun Cliente, queste funzionalità vengono abilitate tramite l'amministratore di sistema in modo che sia possibile farlo solo per alcuni o per tutti.

Di "default", le funzionalità sono abilitate per tutti.

Le funzionalità sono presenti su entrambe le versioni hyperSIC 9.x e hyperSIC 10.x ma, per comodità, nel presente documento vengono riportate solo le maschere in stile hyperSIC10.

5. Configurazione della nuova funzionalità

Di default, tutti gli utenti hyperSIC sono abilitati ad inserire i ticket quindi non occorrono particolari configurazioni.

E' comunque possibile abilitare solo un gruppo di utenti (es. referenti informatici, responsabile, ecc...) all'inserimento e al controllo dei ticket.

Per attivare questa possibilità occorre seguire, da amministratore, i seguenti passi:

1. configurare, tramite hyperSIC.Amministratore, menù Tabelle/Parametri il parametro "BLOCCO_TICKET" con il valore "-1"
2. creare uno o più gruppi dedicati alla gestione dei ticket
3. Associare i gruppi ai profili:
 - a. Amministratore.NET.TicketReferenti: necessario per tutti gli utenti perchè possano selezionare il referente ad essi associato
 - b. Amministratore.NET.TicketInserimento: consente l'accesso alle funzionalità di inserimento ticket.
 - c. Amministratore.NET.TicketGestione: consente l'accesso alle funzionalità di ricerca e modifica dei ticket.
 - d. Amministratore.NET.TicketChiusura: consente l'accesso alle funzionalità di chiusura autonoma dei ticket.

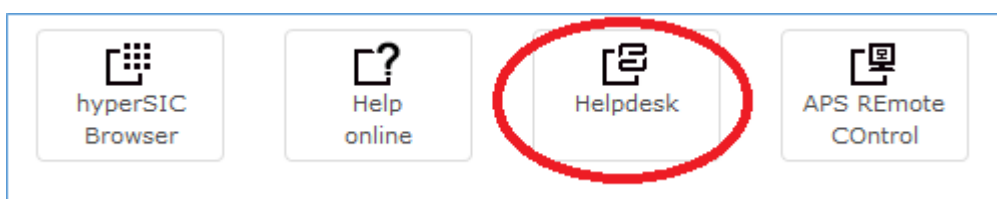
6. Accesso al nuovo ambiente di gestione ticket

Per accedere al nuovo ambiente di gestione ticket occorre, dall'interno di un qualsiasi applicativo verticale hyperSIC, premere:

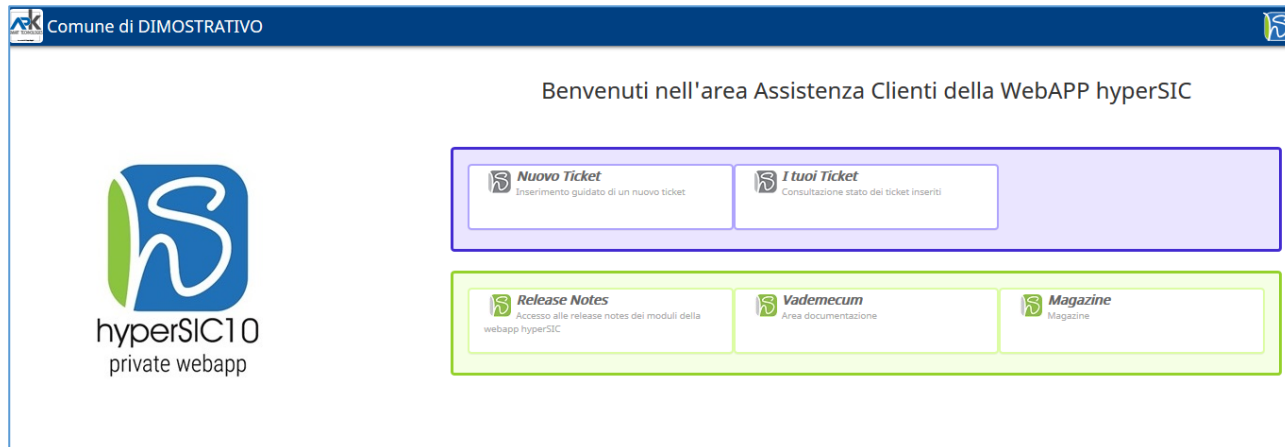
per hyperSIC 10: il pulsante in alto a destra che riporta il simbolo di una cuffia



per hyperSIC 9: il pulsante all'interno dell'applicativo a destra con il simbolo @PSNet



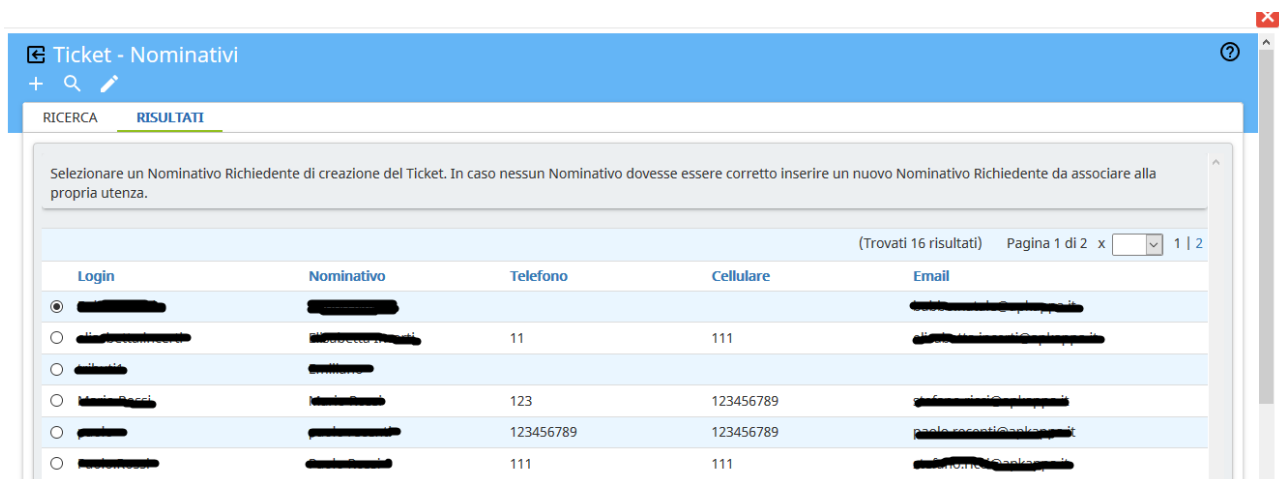
Una volta premuto il pulsante si accede alla seguente pagina:



7. Nuovo Ticket

“Nuovo Ticket” è la funzionalità che permette all’utente di caricare un nuovo ticket direttamente dalla suite hyperSIC.

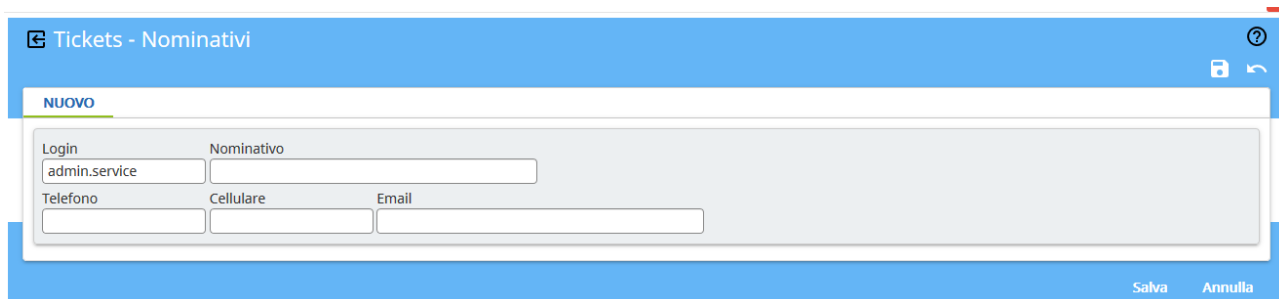
Solo al primo accesso, l’applicativo propone un elenco di referenti all’interno dell’Ente e per procedere è obbligatorio selezionare il proprio nominativo oppure, se non presente, occorre inserirlo con il tasto “nuovo” compilando i dati richiesti.



The screenshot shows a web application window titled "Ticket - Nominativi". It has a search bar and a "RICERCA" button. Below the search bar, there is a "RISULTATI" tab. A message reads: "Selezionare un Nominativo Richiedente di creazione del Ticket. In caso nessun Nominativo dovesse essere corretto inserire un nuovo Nominativo Richiedente da associare alla propria utenza." Below this, it says "(Trovati 16 risultati) Pagina 1 di 2". A table lists referents with columns: Login, Nominativo, Telefono, Cellulare, and Email. The first row is selected with a radio button.

Login	Nominativo	Telefono	Cellulare	Email
<input checked="" type="radio"/>				
<input type="radio"/>		11	111	
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>		123	123456789	
<input type="radio"/>		123456789	123456789	
<input type="radio"/>		111	111	

Figura 1- elenco dei referenti già memorizzati



The screenshot shows a web application window titled "Tickets - Nominativi". It has a "NUOVO" tab. Below the tab, there is a form with fields for Login, Nominativo, Telefono, Cellulare, and Email. The "Login" field contains "admin.service". At the bottom right, there are "Salva" and "Annulla" buttons.

Figura 2 - inserimento di un nuovo referente non presente nel precedente elenco

ATTENZIONE: in caso di inserimento di un nuovo referente è importante compilare tutti campi riportati che saranno utili per rintracciare più velocemente chi ha sottoposto il ticket.

Completata questa fase il sistema propone la pagina di cui alla *Figura 3 - pagina per inserimento ticket*

Dal secondo accesso in poi si accede direttamente alla pagina di *Figura 3*

The screenshot shows a web browser window titled "Tickets". Below the title bar, there is a blue header with a home icon and a question mark icon. The main content area is titled "NUOVO" in green. The form is organized into several sections:

- Denominazione Ente:** A text input field containing "Comune di DIMOSTRATIVO".
- Nominativo Richiedente:** A text input field containing "Stefano Ricci".
- Catalogo Prodotti hyperSIC:** A section containing two dropdown menus: "Area Applicativa" and "Modulo Applicativo".
- Descrizione della Richiesta:** A large text area for describing the request.
- Nominativo da Ricontattare:** A text input field containing "Stefano Ricci".
- Telefono:** A text input field containing "12345678".
- Indirizzo Email:** A text input field containing "stefano.ricci@apkappa.it".
- Orari di Reperibilità:** A text area for specifying availability hours.
- Allegato alla Richiesta:** A section with a file selection area showing "Nessun file selezionato.", a "Sforgia..." button, and "Carica" and "Elimina" buttons.

Figura 3 - pagina per inserimento ticket

Dopo aver compilato i 7 campi richiesti basterà premere il pulsante SALVA per inviare il ticket al sistema di helpdesk di APKAPPA.

I campi "area applicative" e "modulo applicativo" consentono la selezione tra quelli attivi per ogni Cliente.

Nella sezione "allegato alla richiesta" è possibile allegare uno o più documenti utili a circostanziare la richiesta. Per caricare un allegato basta premere il pulsante "sforgia", scegliere il file e premere il pulsante "carica".

8. I tuoi Ticket

“I tuoi Ticket” è la funzionalità che permette all’utente di consultare lo stato di avanzamento delle proprie richieste e/o di quelle presentate anche da altri utenti dello stesso Cliente.

All’accesso viene visualizzata la seguente pagina

The screenshot shows the 'I tuoi Ticket' interface. At the top, there's a blue navigation bar with 'Tickets' and a search icon. Below it, a 'RICERCA' section contains a 'Ticket Anno Corrente' filter with buttons for 'Assistenza', 'Produzione', 'Archiviati', and 'Totale', and a 'Calcola Totali' button. The search criteria are: 'Numero' (empty), 'Da data' (23/06/2019), 'A data' (23/07/2019), and 'Nominativo Richiedente' (Stefano Ricci). There are also fields for 'Descrizione della Richiesta', 'Nominativo da Ricontattare', and 'Tipologia'. A 'Status' dropdown menu is open, showing options: 'Aperto', 'Bloccato', 'Chiuso', 'Da pianificare', and 'In lavorazione'. A blue bar at the bottom right contains the 'Cerca' button.

Figura 4 - pagina I tuoi Ticket

dove il nominativo del richiedente è già compilato con il nome dell’utente che sta effettuando la consultazione; in questa situazione, premendo il pulsante cerca (in basso a destra), l’utente otterrà l’elenco dei propri ticket dal quale poi potrà analizzarli uno ad uno (vedi Figura 5). Per ottenere invece l’elenco di un utente in particolare basta modificare il nome e, cancellandolo lasciando quindi il campo vuoto, si ottiene l’elenco di tutti i ticket del Cliente.

Di “default” l’applicativo, oltre al filtro per nominativo, propone anche quelli con “Status Aperto, Da Pianificare, In lavorazione” in modo da consultare solo I ticket aperti.

Modificando il valore dello status (tenere premuto il tasto CTRL per selezionare più status) è possibile controllare anche tutti gli altri ticket.

Nella parte alta della pagina è possibile cliccare su tre filtri preimpostati:

- Assistenza: visualizza i ticket in carico al reparto assistenza di APKAPPA
- Produzione: visualizza i ticket in carico al reparto produzione di APKAPPA
- Archiviati: visualizza tutti i ticket chiusi

Numero	Data	Tipologia	Descrizione	Comunicazioni	Status
278450K	23/07/2019 11:42	Ragioneria - hyperSIC	Inserimento ticket di prova		Aperto
268241K	21/06/2019 14:35	Ragioneria - hyperSIC	test di inserimento ticket 2106 ticket di contabilità con prova di soluzioni parziali, task, allegati etc	21	In lavorazione

Figura 5 - Elenco dei ticket ricercati

I dati visualizzata in Figura 5 sono:

- Numero: numero del ticket
- Data: data di apertura del ticket
- Tipologia: area di appartenenza del ticket
- Descrizione: descrizione della problematica
- Comunicazioni: numero delle comunicazioni (decorso temporale) inserite nel ticket

Dopo la ricerca, cliccando sulla riga del ticket di interesse, è possibile entrare nel dettaglio per consultare i “dati generali”, “le comunicazioni” e gli “allegati”.

Nell’area di *Figura 6* è possibile anche chiudere il ticket o inserire nuove comunicazioni utili alla risoluzione della segnalazione

Per *chiudere un ticket* occorre utilizzare la funzionalità “scarto ticket” in alto a dx che permette anche di inserire una motivazione.

Per *inserire una nuova comunicazione* occorre andare nella pagina “comunicazioni” e premere il tasto “aggiungi”

Numero	Data	Ora	Descrizione della Richiesta	Status
278450K	23/07/2019	11:42	Inserimento ticket di prova	Aperto

RICERCA RISULTATI DETTAGLIO Scarto Ticket

DATI GENERALI COMUNICAZIONI ALLEGATI

Numero	Data	Ora	Descrizione della Richiesta	Status
278450K	23/07/2019	11:42	Inserimento ticket di prova	Aperto

Dati Generali

Denominazione Ente	Telefono Ente	
COMUNE DI DIMOSTRATIVO	0522-280111	
Nominativo Richiedente	Nominativo da Ricontattare	Telefono Contatto
Stefano Ricci	Stefano Ricci	12345678
Tipologia	Categoria	
Ragioneria - hyperSIC	Ragioneria - hyperSIC	

Descrizione della Richiesta

Inserimento ticket di prova

Estremi Evazione

Operatore Helpdesk	Data	Ora

Descrizione Evazione

Figura 6 - area dettaglio del ticket

9. Release Notes

“Release Notes” è la funzionalità che permette all’utente di accedere direttamente ai documenti di commento delle ultime release pubblicate dal centro di sviluppo hyperSIC presso APKAPPA.



The screenshot shows the 'hyperSIC.Community' website with a blue header. Below the header, there is a section titled 'Elenco release moduli hyperSIC'. The table lists various modules with their version numbers and release dates. The release dates are sorted in descending order.

Modulo	Versione	Data di rilascio
Amministratore.NET	9.14.02	20/12/2018
Anagrafe.NET	9.40.10	09/07/2019
Appmanager.NET	9.01.12	13/06/2019
Archivio.NET	9.05.07	19/12/2018
Cassa.NET	9.03.13.23	14/04/2019
Catasto.NET	9.05.11	01/07/2019
Censimento.NET	9.06.01.04	06/07/2015
Codire.NET	9.08.10.83	13/06/2019
Concessioni.NET	9.03	22/04/2011
Denunce.Net	9.08.00	03/07/2019
Economicarco.NET	9.05.12	26/06/2019
Elaboratarco.NET	9.02.23	17/06/2019
Elettorale.NET	9.18.07	30/05/2019
Elezioni.NET	9.09.01	24/05/2019

Figura 7 - elenco delle ultime release pubblicate

10. Vademecum

“Vademecum” è la funzionalità che permette di accedere alle note operative specifiche di diverse funzionalità del modulo applicativo hyperSIC (es. Come fare il conto consuntivo, come fare il DUP, ecc...)

Vademecum

benvenuto nell'area documentazione di @psnet

Da qui potrai accedere all'area di tuo interesse per ottenere le informazioni sui prodotti APKAPPA.

- Area Demografici**
Accesso alla documentazione per l'Area Demografici della suite hyperSIC
- Area Finanziaria**
Accesso alla documentazione per l'Area Finanziaria della suite hyperSIC
- Area Segreteria**
Accesso alla documentazione per l'Area Segreteria della suite hyperSIC
- Area Personale**
Accesso alla documentazione per l'Area Personale della suite hyperSIC
- Area Tributi**
Accesso alla documentazione per l'Area Tributi della suite hyperSIC
- Area Tecnica**
Accesso alla documentazione per l'Area Tecnica della suite hyperSIC
- Area Portale**
Accesso alla documentazione per l'Area Portale della suite hyperSIC-Portal

Figura 8 - Vademecum

11. Magazine

“Magazine” è la funzionalità che permette di accedere al blog in cui vengono pubblicate notizie relative ad hyperSIC ed ai temi legati alla digitalizzazione dei servizi pubblici.

Magazine hyperSIC

Home @psNet

Logout

← Precedenti

AVVISO PER I COMUNI SUBENTRATI: dal 15 luglio parte ANPRo2, aggiornate subito hyperSIC
Cristina Zaffini • mercoledì 10 luglio 2019 • area demografici

Dopo qualche mese di coesistenza, dal 15 luglio cesserà il servizio ANPRo1 e sarà attivo solo ANPRo2. E' importante aggiornare subito hyperSIC.Anagrafe per non avere disservizi sul collegamento ad ANPR...

AVVISO IMPORTANTE

Leggi >

PEC: ATTENZIONE ALLA NUOVA CONFIGURAZIONE TLS
Cristina Zaffini • martedì 2 luglio 2019 • area sistematica

Su richiesta di AeID, i gestori di PEC stanno adeguando i loro sistemi ai nuovi

CATEGORIE

- area sistematica
- area demografici
- area finanziaria e tributi
- area segreteria
- area risorse umane
- area tecnica
- generale

TAG CLOUD

118 126 190 2014 33 66 730 770 80 euro a.p.systems abi ABI36 ACCADUEO acquisitirete agenda digitale agenzia delle entrate aggiornamento agid albo amministrative amministrazione anagrafe anagrafe nazionale popolazione residente anci ancilab andr anusca anutel apertura APKAPPA APKSer app APP CITTADINO DIGITALE appmanager apser apsystems Aran archivio armonizzata armonizzazione assessore avvisi banca banca d'italia bilancio bonifica dati bonifici bonifico bonus bpf BRESCIA COMUNALE browser cad calcolo on line cam candidati carta d'identità cartacea carta d'identità elettronica catalogo servizi cloud estasto CCB CCNL censimento certificati CERTIFICATO certificazione annuale

Figura 9 - Magazine