

MANUALE D'USO

PROCESSO DI CONFERMA TITOLI ED AUTOCERTIFICAZIONI



INDICE

1	INTRODUZIONE	4
2	DESCRIZIONE DEL PROCESSO.....	5
2.1	REGISTRAZIONE DEGLI ENTI	5
2.2	APERTURA DEI TICKET	6
2.3	PRESA IN CARICO DEI TICKET (URP)	7
2.4	ASSEGNAZIONE AL II LIVELLO (segreterie, personale, etc)	9
3	UTILIZZO DEL SISTEMA.....	11
3.1	ACCEDERE ALL' APPLICATIVO.....	11
3.2	PRENDERE IN CARICO IL TICKET	16
3.3	RISPONDERE AL TICKET	18
3.5	RIFIUTARE IL TICKET	24
3.6	URP: RIPRESA IN CARICO DEL TICKET	27
3.7	SPEZZARE IL TICKET	28
3.8	EFFETTUARE RICERCHE	30
3.9	INSERIRE NOTE.....	31
	CONTATTI	32



REQUISITI PER L'UTILIZZO

Per poter utilizzare il sistema OTRS per la Verifica delle Autocertificazioni e al contempo garantire la compatibilità dell'applicazione con i vari browser attualmente disponibili, si consiglia (in attesa dell'aggiornamento software delle vostre postazioni di lavoro) di installare e utilizzare il browser Google Chrome.

Tale software è liberamente scaricabile dal sito <http://www.google.it/intl/it/chrome/browser/> e ne è permessa l'installazione sui vostri personal computer.

Inoltre, occorre disporre delle credenziali di accesso dell'indirizzo di posta elettronica afferente al settore di competenza.



1 INTRODUZIONE

Il processo **Conferma Titoli ed Autocertificazione**, è stato implementato attraverso un sistema di web ticketing che utilizza software opensource (d'ora in poi chiamato OTRS da Open Ticket Resource System), ed è raggiungibile all'indirizzo <http://verificaautocertificazioni.uniroma.it>. L'indirizzo relativo all'autenticazione degli operatori (URP e altri settori interessati) <https://verificaautocertificazioni.uniroma1.it/otrs/index.pl>. Nei successivi capitoli verranno illustrate la modalità di funzionamento e di utilizzo di OTRS.

Sapienza Università di Roma

Benvenuti nel sistema informatico di verifica delle autocertificazioni

Questo sistema è riservato alle pubbliche amministrazioni che devono verificare le dichiarazioni relative a dati in possesso della Sapienza. La prima volta che si utilizza il sistema è necessario registrarsi, compilando i campi richiesti. La procedura genera un numero identificativo (ticket) che equivale ad un numero di protocollo. Le notifiche sullo stato della richiesta saranno inviate per email.

<input type="text" value="Email"/>	<input type="text" value="Password"/>	<input type="button" value="Accesso"/>
------------------------------------	---------------------------------------	--

[Password dimenticata?](#)

Non ancora registrato? [Registrazione](#).

Sapienza Università di Roma garantisce che il trattamento dei dati forniti tramite la presente procedura è conforme al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n.196. L'informativa completa sul trattamento dei dati è disponibile alla pagina <http://www.uniroma1.it/node/12995>

Figura 1: Login degli Enti per le Richieste di verifica autocertificazioni



2 DESCRIZIONE DEL PROCESSO

2.1 REGISTRAZIONE DEGLI ENTI

E' previsto un modulo per la registrazione/login degli enti pubblici che comporta l'invio della password generata al cliente via e-mail.

[← indietro](#)

Registrati

Inserire i dati richiesti per ricevere i credenziali.

* Ente
* Ufficio
* Via
* Citta
* Nome
* Cognome
* Email
* Telefono

Figura 2: Form Registrazione degli Enti Pubblici



2.2 APERTURA DEI TICKET

L'apertura dei ticket da parte degli enti pubblici (clienti OTRS) avviene esclusivamente attraverso il modulo (form) illustrato di seguito. Il modulo di apertura del ticket contiene una serie di informazioni strutturate.

Nuovo Ticket | I miei ticket | Cerca | FAQ | Search FAQ

* A:	Autocertificazioni
* Tipo:	Richiesta Servizio
* Servizio:	Verifica Autocertificazioni
* Tipologia di Verifica:	01 - Conseguimento titoli
* Cognome di chi ha presentato l'autocertificazione:	ROSSI
* Nome di chi ha presentato l'autocertificazione:	MARIO
* Luogo di Nascita di chi ha presentato l'autocertificazione:	ROMA
* Data di Nascita di chi ha presentato l'autocertificazione:	<input checked="" type="checkbox"/> 28 / 05 / 1990
Codice Fiscale di chi ha presentato l'autocertificazione:	
Priorità e Servizi:	3 normale
* Oggetto:	01 - Conseguimento titoli
* Testo:	

Allegato: [Sfoggia...](#)

Formato **Carattere** **Dime...**

Si richiede la verifica dei seguenti titoli:

1. laurea in giurisprudenza con voto
2. abilitazione professionale

Figura 3: Form di apertura ticket per gli enti pubblici



2.3 PRESA IN CARICO DEI TICKET (URP)

I ticket aperti dai clienti confluiscono nella coda "Autocertificazioni". A questa coda è assegnato l'account e-mail "no-reply@uniroma1.it" con il nome mittente da visualizzare nei client di posta "Servizio verifica autocertificazioni".

6 Articoli **Dettagli Ticket#20130506101000065 - 02 - Carriera scolastica** Tempo trascorso: 22 g 11 h - Creato: 06/05/2013 12:22

Indietro | Storico | Stampa

NO.	TIPO	DA	OGGETTO	CREATO
3	sistema - email-notification-int	URP Sapienza Università di Roma	02 - Carriera scolastica [...]	06/05/2013 12:22
4	operatore - Nota interna	Daniela Vingiani	Assegnazione ticket	06/05/2013 12:24
5	operatore - Nota interna	Segrstudenti Scienzepolitiche	Chiudi	06/05/2013 12:25
6	sistema - email-notification-int	URP Sapienza Università di Roma	Ticket chiuso - 02 - Carriera scolas[...]	06/05/2013 12:25

▼ #3 - 02 - Carriera scolastica [...] Creato: 06/05/2013 12:22

Stampa

Da: URP Sapienza Università di Roma
A: urp@uniroma1.it
Oggetto: 02 - Carriera scolastica [...]

Gentile Mario Orazziini

Su sua richiesta è stato creato il ticket 20130506101000065.

>-----
Conferma 1
Conferma 2
<-----

Per vedere il ticket segua il link:
<https://tts.uniroma1.it/otrs/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=714>

Cordiali saluti,

Servizio verifica autocertificazioni
Sapienza Università di Roma
Piazzale Aldo Moro 5, 00185 Roma



- Alla creazione del ticket è inviata una notifica al richiedente (cliente) e alla casella di posta urp@uniroma1.it
- L'agente che prende in carico il ticket diventa "owner" . Il ticket non potrà essere lavorato da altri, a meno che non venga riassegnato.
- Ogni due giorni, tuttavia, il blocco sul ticket preso in carico si rimuove automaticamente.
- Una volta data la risposta al richiedente l'agente URP dovrà chiudere il ticket. La chiusura può essere fatta simultaneamente alla risposta, utilizzando il menu "chiudi il ticket" presente nella stessa maschera di risposta.

Per le sole richieste di verifica delle carriere dei laureati, gli operatori dell'URP forniscono direttamente la risposta al ticket, che si esaurisce quindi nel I livello di coda (autocertificazioni).

Il ticket viene invece assegnato alla coda di II livello (segreterie studenti), nei seguenti casi:

- quando la richiesta di verifica riguarda gli esami sostenuti relativamente a carriere non chiuse (studenti che non hanno ancora conseguito il titolo)
- quando vi è difformità tra quanto dichiarato e i dati rinvenuti nel sistema Infostud
- quando l'esito della verifica è negativo, per un'ulteriore conferma.

Per tutte le altre tipologie di verifica, l'URP assegna il ticket all'ufficio competente, per il tramite del referente dell'Area, a suo tempo individuato. Il ticket verrà quindi sempre spostato nella coda di secondo livello.



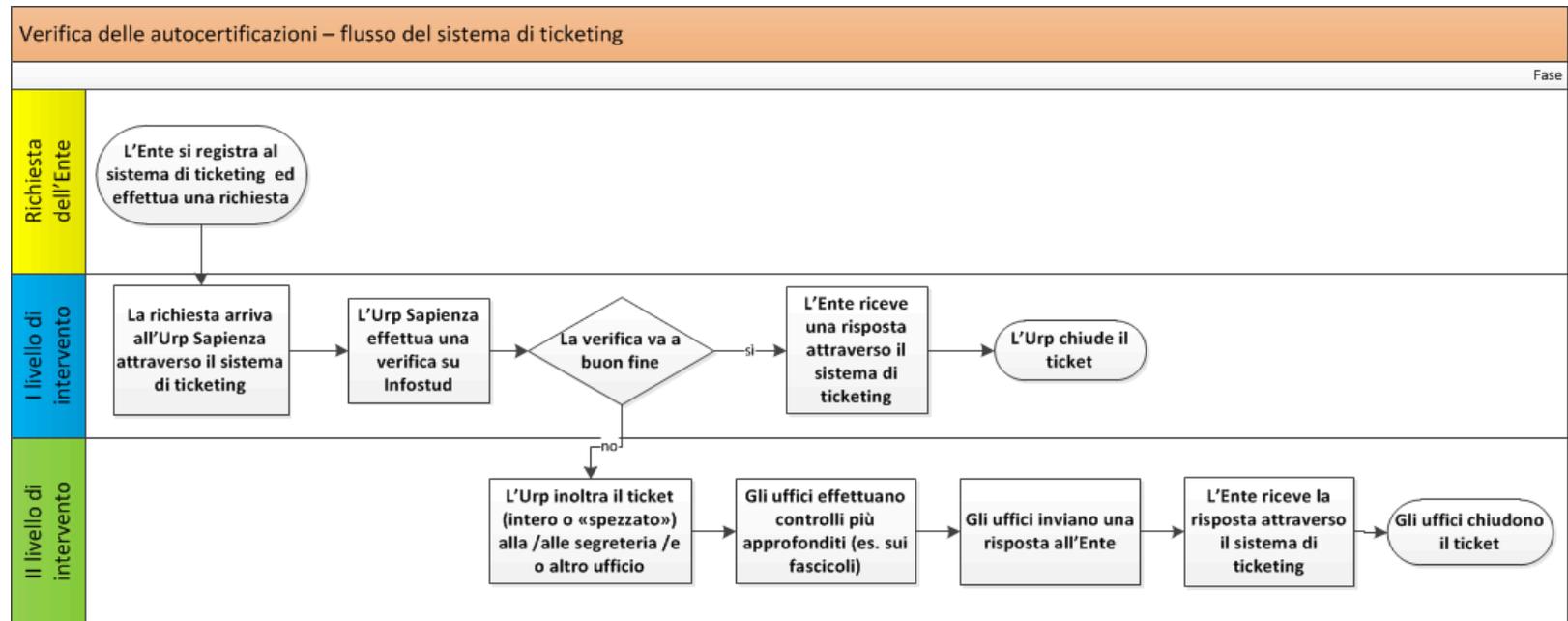
2.4 ASSEGNAZIONE AL II LIVELLO (segreterie, personale, etc)

Quando è necessario il coinvolgimento delle segreterie o di altri uffici (secondo livello) il ticket viene spostato nella coda "Autocertificazioni II livello". Anche a questa coda è assegnato l'account di email "*no-reply@uniroma1.it*" con lo stesso nome mittente da visualizzare nei client di posta "Servizio verifica autocertificazioni". L'apertura del ticket fa riferimento al servizio "Verifica Autocertificazioni". A tale servizio è associato un contatore di 30 giorni lavorativi per l'evasione della richiesta (come previsto dalla normativa DPR 445/2000 succ. modif.). Allo scadere del 70% del tempo previsto, una notifica di "*alert*" viene inviata automaticamente all'URP (*urp@uniroma1.it*)

Gli operatori di secondo livello visualizzano solo i ticket loro assegnati.



FLUSSO DEL SISTEMA DI VERIFICA AUTOCERTIFICAZIONI





3 UTILIZZO DEL SISTEMA

3.1 ACCEDERE ALL' APPLICATIVO

Quando l'URP assegna un ticket agli uffici di secondo livello, una mail di notifica viene inviata automaticamente all'indirizzo e-mail dell'ufficio competente.

The screenshot shows a Gmail inbox interface. At the top, there are browser tabs for 'Posta in arrivo (1) - segrstud' and 'Posta in arrivo - emanuele.m'. The address bar shows the URL 'https://mail.google.com/mail/u/0/?shva=1#inbox'. The Gmail header includes navigation links for '+Tu', 'Ricerca', 'Immagini', 'Posta', 'Drive', 'Calendar', 'Sites', 'Gruppi', 'Contatti', and 'Altro'. The user's name 'SAPIENZA UNIVERSITA' DI ROMA' and email address 'segrstudenti.scienzepolitiche@uniroma1.it' are visible. The inbox shows a list of 6 emails, with the first one selected. The left sidebar contains folders like 'Posta in arrivo (1)', 'Speciali', 'Importanti', 'Posta inviata', 'Bozze (5)', and 'ALTRO (2)'. The bottom of the page shows storage usage '3,25 GB (10%) di 30 GB utilizzati' and copyright information for Google.

Check	Star	Sender	Subject	Time
<input checked="" type="checkbox"/>	☆	Ivana Dellegrotti	Fwd: Laurea con valore internazionale - Ivana Delle Grotti Capo Settore	12:18
<input type="checkbox"/>	☆	daniele arcuti	(nessun oggetto) - Il trasferimento da voi fino a quando è possibile farlo cord	11:48
<input type="checkbox"/>	☆	Giorgio Liguori	Sedute ottobre 2013 - Ragazzi, vi inoltro le sedute magistrali per ottobre 201	11:29
<input type="checkbox"/>	☆	Sistema Gestione Ticket	[Ticket#20131007101000393] Ticket assegnato! (06 - Status di ex dipend [..	11:20
<input type="checkbox"/>	☆	Sistema Gestione Ticket	[Ticket#20131007101000351] Ticket assegnato! (03 - Esami sostenuti) - Ge	11:10
<input type="checkbox"/>	☆	Alessio Lucchesi	procedura laurea magistrale - buon giorno, volevo chiedere conferma se la pi	09:28



Per entrare nel sistema e visualizzare il ticket basta cliccare sul link presente all'interno della mail di notifica. In tal modo si raggiungerà una maschera di login.



Benvenuto in OTRS::ITSM 3.1.6

Nome utente:

Password:

[Inizio della pagina](#)

E' necessario autenticarsi con le credenziali (username e password) della posta elettronica istituzionale dell'ufficio.



Accesso - OTRS::ITSM 3.1.6 x

← → ↻ 🏠 <https://verificaautocertificazioni.uniroma1.it/otrs/index.pl> ☆ ☰

 **SAPIENZA**
UNIVERSITÀ DI ROMA

Benvenuto in OTRS::ITSM 3.1.6

Nome utente:

Password:

[Inizio della pagina](#) ▲



Effettuata l'autenticazione, il sistema propone una pagina riepilogativa composta da quattro sezioni:

- ticket scalati (quelli più vecchi ma non ancora evasi)
- ticket aperti/che richiedono risposta (quelli presi in carico ma non lavorati)
- ticket chiusi (quelli già evasi)
- *ticket nuovi* (quella appena ricevuti). I ticket nuovi sono visualizzati solo dalla coda di 1° livello (urp). Gli uffici che fanno parte della coda di secondo livello possono non visualizzarli nel cruscotto, andando nella sezione "Impostazioni" e togliendo la spunta alla voce "ticket nuovi".



Cruscotto - OTRS::ITSM 3.1. x

https://verificaautocertificazioni.uniroma1.it/otrs/index.pl?Session=1016a82adc0015007f6d768997996ffed3f#T

Si è effettuato l'accesso come **Segrudenti Scienzepolitiche**

CRUSCOTTO **RICHIESTE**

SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Cruscotto

Ticket scalati

Ticket assegnati a me (0) | Ticket nelle mie code (0) | Richieste totali (2)

	20130506101000057	03 - Esami sostenuti	-2593 h 57 m	06/05/2013 11:54:08
	20130506101000049	03 - Esami sostenuti	-2594 h 1 m	06/05/2013 11:49:25

Ticket nuovi

Ticket assegnati a me (0) | Ticket nelle mie code (0) | Richieste totali (0)

nessuno

Ticket aperti / che richiedono risposta

Ticket assegnati a me (0) | Ticket nelle mie code (0) | Richieste totali (2)

	20130506101000057	03 - Esami sostenuti	150 g 1 h	06/05/2013 11:54:08
	20130506101000049	03 - Esami sostenuti	150 g 2 h	06/05/2013 11:49:25

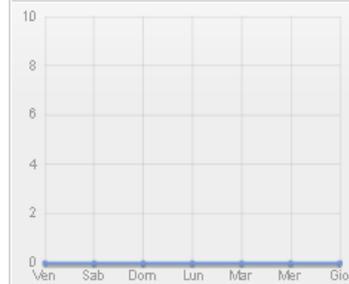
Ticket chiusi

Ticket assegnati a me (2) | Ticket nelle mie code (0) | Richieste totali (3)

	20130506101000065	02 - Carriera scolastica	150 g 1 h	06/05/2013 12:22:35
	20130404101000079	voto di laurea	182 g 0 h	04/04/2013 12:55:14

► Impostazioni

Statistiche 7 Giorni



Eventi in arrivo

nessuno



3.2 PRENDERE IN CARICO IL TICKET

L'operatore, sia esso di primo o di secondo livello, prende in carico il ticket aprendolo e il sistema glielo assegna in modo automatico.

Aprendo il ticket si visualizza lo storico nella maschera centrale. Selezionando la voce che interessa, il contenuto viene visualizzato nella parte inferiore della pagina. Nella colonna di destra è presente un riepilogo delle informazioni sullo stato del ticket e sul cliente.



20130506101000057 - Dettaglio

https://verificaautocertificazioni.uniroma1.it/otrs/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=713

Si è effettuato l'accesso come **Segretario di Sede (sepolcriste)**

CRUSCOTTO **RICHIESTE**

SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Ticket#20130506101000057 — 03 - Esami sostenuti

4 Articoli Tempo trascorso: 150 g 1 h — Creato: 06/05/2013 11:54 da Daniela Vingiani

[Indietro](#) | [Storico](#) | [Stampa](#) | [Nota](#) | [Ritiro](#)

NO.	TIPO	DA	OGGETTO	CREATO
1	cliente - telefono	morazzini@gmail.com	03 - Esami sostenuti	06/05/2013 11:54
2	sistema - email-	URP Sapienza Università di	03 - Esami sostenuti	06/05/2013 11:54
3	operatore - Nota interna	Daniela Vingiani	Assegnazione ticket	06/05/2013 12:16
4	sistema - email-	Servizio verifica	Attenzione! Ticket in scadenza (03	17/06/2013 07:20

#1 — 03 - Esami sostenuti Creato: 06/05/2013 11:54 da Daniela Vingiani

[Telefonata ricevuta](#) | [Stampa](#)

Da: morazzini@gmail.com
A: URP Il livello
Oggetto: 03 - Esami sostenuti

Richiesta a

Collegato: Richiesta

TICKET#	TITOLO	CODA	STATO	CREATO	COLLEGATO COME
20130506101000049	03 - Esami sostenuti	Autocertificazioni II livello	aperto	06/05/2013 11:49:25	Genitore

Informazioni sul ticket

Tipo: **Richiesta Servizio**
Stato: **aperto**
In gestione: **preso in gestione**
Codice: **Autocertificazioni[...]**
Operatore: **AMhail AMarinov**

Servizio: **Autocertificazioni[...]**
Service Level Agreement: **Scadenza 30 giorni**

Tempo per soluzione: **-2593 h 57 m**
17/06/2013 11:54

Criticality: **3 normale**
Impact: **-**
Priorità e Servizi: **3 normale**

Codice cliente: **morazzini@gmail.c[...]**
Tempo addebitato: **0**

Tipologia di Verifica: **03 - Esami sostenuti**

Cognome di chi ha presentato l'autocertificazione: **bianchi**
Nome di chi ha presentato l'autocertificazione: **giovanni**
Luogo di nascita di chi ha presentato l'autocertificazione: **ROMA**
Data di nascita di chi ha presentato l'autocertificazione: **06/05/1973**

Informazioni Cliente



3.3 RISPONDERE AL TICKET

1. Selezionare il menu a tendina “risposta”
2. Scegliere rispondere al ticket
3. Compilare il campo testo
4. Chiudere il ticket



Browser tabs: Ticket#2013100710100039, 20131007101000393 - Dett, 20131007101000393 - Dett

Address bar: <https://verificaautocertificazioni.uniroma1.it/otrs/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=5500>

Navigation: CRUSCOTTO | **RICHIESTE** | STATISTICHE

Si è effettuato l'accesso come Daniela Vingiani

Ticket#20131007101000393 — 06 - Status di ex dipendente

8 Articoli Tempo trascorso: 22 h 24 m — Creato: 07/10/2013 11:19

Indietro | Rilascia | Stoico | Stampa | Priorità e Servizi | Campi strutturati | Collega | Operatore | Cliente | Nota | Unisci | Chiudi

- Sposta -

NO.	TIPO	DA	OGGETTO	CREATO
5	operatore - Nota interna	Segrstudenti	Nota	07/10/2013
6	operatore - Nota interna	Segrstudenti	Rifiuta ticket	07/10/2013
7	sistema - email	Servizio verifica	Ticket rifiutato -	07/10/2013
8	operatore - Nota interna	Daniela Vingiani	Assegnazione ticket	08/10/2013

▼ #1 06 Status di ex dipendente Creato: 07/10/2013 11:19

Inoltra | Telefonata effettuata | Telefonata ricevuta | Spezza | Stamp | **- Risposta -**

Da: Mario Rossi
A: Autocertificazioni
Oggetto: 06 - Status di ex dipendente

Dovremmo verificare se si tratta di un vostro ex dipendente....

La funzione "inoltra" serve a inoltrare il ticket a un ufficio non ricompreso tra quelli della coda di 2° livello.

Informazioni sul ticket

Tipo: Richiesta Servizio
Stato: aperto
In gestione: presa in gestione
Coda: Autocertificazioni[...]
Operatore: Daniela Vingiani

Servizio: Autocertificazioni[...]
Service Level Agreement: Scadenza 30 giorni

Tempo per soluzione: 1010 h 35 m
19/11/2013 11:19

Criticality: 3 norme
Impact: -
Priorità e Servizi: 3 norme

Codice cliente: dvingiani@hotmail[...]
Tempo addebitato: 0

Tipologia di Verifica: 06 - Status di ex dipende[...]
Cognome di chi ha presentato l'autocertificazione: Lullo
Nome di chi ha presentato l'autocertificazione: Giovanni



20131017101000201 - Componi - Richiesta - OTRS::ITSM 3.1.6 - Google Chrome

<https://verificaautocertificazioni.uniroma1.it/otrs/index.pl?ChallengeToken=b91554845f1e37b50d2bbbbbcae167e9&ChallengeToken=>

Copia:

Copia Nascosta:

*Oggetto: Re: [Ticket#20131017101000201] 01 - Conseguimento titoli

Opzioni: [Rubrica]

*Testo:

B I U **Formato** **Carattere** **Dime...** **A** **Codice Sorgente**

Gentile Giuseppe Arrabito,

Servizio verifica autocertificazioni
Sapienza Università di Roma
Piazzale Aldo Moro 5, 00185 Roma

17/10/2013 11:11 - arrabito@gmail.com ha scritto:

2. Specializzazione

Allegato: Nessun file selezionato

* Stato successivo della richiesta:

Attesa fino a (per gli stati di attesa*): :

Tempo (unità di lavoro):



3.4 SPOSTARE IL TICKET

Quando non è possibile all'URP rispondere autonomamente (v. pag. 6 del manuale) e c'è necessità di girare la richiesta a un ufficio di secondo livello, va utilizzata la funzione "sposta il ticket".

1. Dal menu a tendina "sposta" selezionare la voce "Autocertificazioni II livello"
2. Cliccare su "operatore"
3. Nel menu "nuovo gestore" scegliere l'indirizzo e-mail dell'ufficio a cui assegnarlo



← → ↻ <https://verificaautocertificazioni.uniroma1.it/otrs/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=7508> 🔍 ☆ ☰

Applicazioni Siti suggeriti Raccolta Web Slice Importati da IE Importati da IE (1) Importati da IE (2)

Si è effettuato l'accesso come Daniela Vingiani

CRUSCOTTO **RICHIESTE** STATISTICHE 🔍

Ticket#2013110510100353 — 04 - Durata del corso

7 Articoli Tempo trascorso: 20 m – Creato: 05/11/2013 10:59

Indietro | Gestisci | Storico | Stampa | Priorità e Servizi | Campi strutturati | Collega **Operatore** | Cliente | Nota | Unisci | Chiudi |

- Sposta -

☆	NO.	TIPO	☐	DA	OGGETTO	CREATO	📄
	4	operatore – Nota	☐	Daniela Vingiani	Assegnazione ticket	05/11/2013	📄
	5	operatore – Nota	☐	Segrstudenti	Rifiuta ticket	05/11/2013	📄
	6	sistema – email-	☐➡	Servizio verifica	Ticket rifiutato -	05/11/2013	📄
	7	operatore – Nota	☐	Daniela Vingiani	Assegnazione ticket	05/11/2013	📄

▼ #1 – 04 - Durata del corso Creato: 05/11/2013 10:59

Inoltra | Telefonata effettuata | Telefonata ricevuta | Spezza | Stampa | - Risposta -

Da: Mario Rossi
A: Autocertificazioni
Oggetto: 04 - Durata del corso

Potete verificare?

Informazioni sul ticket

Tipo: **Richiesta Servizio**
Stato: **aperto**
In gestione: **libero**
Coda: **Autocertificazioni[...]**
Operatore: **Daniela Vingiani**

Servizio: **Autocertificazioni[...]**
Service Level: **Scadenza 30 giorni**
Agreement:

Tempo per soluzione: **1007 h 39 m**
17/12/2013 10:59

Criticality: **3 normale**
Impact: **-**
Priorità e Servizi: **3 normale**

Codice cliente: **dvingiani@hotmail[...]**
Tempo addebitato: **0**

Tipologia di Verifica: **04 - Durata del corso**
Cognome di chi ha presentato l'autocertificazione: **Verducci**
Nome di chi ha presentato l'autocertificazione: **Cleopatra**



https://verificaautocertificazioni.uniroma1.it/otrs/index.pl?Action=AgentTicketOwner;TicketID=7508

Cambia proprietario ticket : 20131105101000353 - 04 - Durata del corso

[Annulla e chiudi finestra](#)

Opzioni

Nuovo Gestore: Scienzepolitiche Segrstudenti (segrstudenti.scienzepolitiche@uniroma1.it)

Gestore precedente: -

*Oggetto: Cipriano Emi (emi.cipriano@uniroma1.it)

*Testo: OTRS Admin (root@localhost)

Scienzepolitiche Segrstudenti (segrstudenti.scienzepolitiche@uniroma1.it)

Specializzazione Segr (segr.specializzazione@uniroma1.it)

Vingiani Daniela (daniela.vingiani@uniroma1.it)

architettura segrstudenti (segrstudenti.architettura@uniroma1.it)

desantis daniela (daniela.desantis@uniroma1.it)

dottorato Ufficio (Ufficio.dottorato@uniroma1.it)

economia segrstudenti (segrstudenti.economia@uniroma1.it)

esaminato segr (segr.esaminato@uniroma1.it)

farmacia segrstudenti (segrstudenti.farmacia@uniroma1.it)

fenucci rita (rita.fenucci@uniroma1.it)

filesuso segrstudenti (segrstudenti.filesuso@uniroma1.it)

gianni laura (laura.gianni@uniroma1.it)

giurisprudenza segrstudenti (segrstudenti.giurisprudenza@uniroma1.it)

ingegneria segrstudenti (segrstudenti.ingegneria@uniroma1.it)

lolli mariateresa (mariateresa.lolli@uniroma1.it)

Allegato: Nessun file selezionato

Tipologia della nota:

Tempo (unità di lavoro):



3.5 RIFIUTARE IL TICKET

Se il ticket assegnato non risultasse di competenza dell'ufficio che l'ha ricevuto, ha la possibilità di rifiutarlo, con notifica automatica all'URP. E' possibile inserire una nota interna.

La funzione da utilizzare è quella dello spostamento del ticket.

1. Selezionare "rifiuta"
2. Compilare il campo di testo (per spiegare il motivo del rifiuto)
3. Scegliere come tipologia di nota "nota interna" (se si sceglie "nota esterna" la notifica viene fatta anche al cliente).



Browser tabs: M [Ticket#201310071010003] x M Aggiornamento manuale - en x 20131007101000393 - Det... x

Address bar: <https://tts.uniroma1.it/otrs/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=5588;ArticleID=25588>

Si è effettuato l'accesso come **Segrstudenti Scienzepolitiche**

CRUSCOTTO **RICHIESTE**

Ticket#20131007101000393 — 06 - Status di ex dipendente

Tempo trascorso: 2 h 19 m — Creato: 07/10/2013 11:19

Indietro | Storico | Stampa | Not. | **Rifiuta** | Chiudi

NO.	TIPO	DA	OGGETTO	CREATO
4	operatore - Nota interna	Daniela Vingiani	Assegnazione ticket	07/10/2013
5	operatore - Nota interna	Segrstudenti	Nota	07/10/2013
6	operatore - Nota interna	Segrstudenti	Rifiuta ticket	07/10/2013
7	sistema - email-	Servizio verifica	Ticket rifiutato -	07/10/2013

#6 - Rifiuta ticket

Creato: 07/10/2013 13:38 da Segrstudenti Scienzepolitiche

Telefonata effettuata | Telefonata ricevuta | Stampa

Da: Segrstudenti Scienzepolitiche
Oggetto: Rifiuta ticket

si restituisce il ticket in quanto non di nostra competenza.
La segreteria.

Informazioni sul ticket

Tipo: **Richiesta Servizio**
Stato: **aperto**
In gestione: **preso in gestione**
Codice: **Autocertificazioni[...]**
Operatore: **Segrstudenti Scien[...]**
Servizio: **Autocertificazioni[...]**
Service Level Agreement: **Scadenza 30 giorni**
Tempo per soluzione: **1030 h 40 m**
19/11/2013 11:19
Criticality: **3 normale**
Impact: **-**
Priorità e Servizi: **3 normale**
Codice cliente: **dvingiani@hotmail[...]**
Tempo addebitato: **0**
Tipologia di Verifica: **06 - Status di ex dipende[...]**
Cognome di chi ha presentato l'autocertificazione: **Lullo**
Nome di chi ha presentato l'autocertificazione: **Giovanni**
Luogo di Nascita di chi ha presentato l'autocertificazione: **Napoli**



20131007101000393 - Rifiuta - Richiesta - OTRS::ITSM 3.1.6 - Google Chrome

https://tts.uniroma1.it/otrs/index.pl?Action=AgentTicketReject;TicketID=5588

: 20131007101000393 - 06 - Status di ex dipendente

Annulla e chiudi finestra

Opzioni

Notifica URP:

*Oggetto: Rifiuta ticket

*Stato:

Formato Carattere Dime... Codice Sorgente

si restituisce il ticket in quanto non di nostra competenza.
La segreteria

Allegato: Nessun file selezionato

Tipologia della nota:

Tempo (unità di lavoro):

Lasciare il flag su questo riquadro. In tal modo l'URP riceverà una notifica.

Questo campo indica il tempo necessario all'operatore per lavorare il ticket.
NON VA COMPILATO



3.6 URP: RIPRESA IN CARICO DEL TICKET

L'URP riprenderà in carico il ticket rispostandolo nella coda di 1° livello, per poi riassegnarlo ad altro ufficio competente. Solo dopo aver effettuato questa operazione il ticket scomparirà dal cruscotto del precedente ufficio a cui era stato erroneamente assegnato.

1. Assegnarlo all'operatore interno
2. Spostarlo nella coda di primo livello (Autocertificazioni)
3. Rispostarlo nella coda di secondo livello (Autocertificazioni II livello)



3.7 SPEZZARE IL TICKET

Nel caso in cui il ticket contenesse una lista di verifiche (più verifiche riferite alla stessa persona), l'URP può suddividere il ticket originale (ticket-padre) in due o più ticket-figli da poter assegnare a diversi uffici competenti. Per ogni ticket-figlio creato è inviata una notifica all'ente che ha trasmesso la richiesta, con il nuovo numero di ticket assegnato.

Per ogni ticket-figlio si segue la stessa procedura già descritta, con la sola differenza che dalla maschera di divisione sarà possibile selezionare la coda di destinazione (1° o 2° livello) e assegnare il ticket nella stessa azione.

1. Assegnare alla "Coda di Il livello"
2. Selezionare Spezza
3. Selezionare operatori: cliccare sulle frecce circolari per scegliere l'operatore a cui assegnarlo
4. Modificare il campo testo (se necessario)
5. Selezionare invia
6. Chiudere il ticket-padre

Nel campo testo della nota di chiusura è consigliabile annotare il numero dei ticket-figli.



[Ticket#2013100710100039] Nuova richiesta da telefonat

https://verificaautocertificazioni.uniroma1.it/otrs/index.pl?Action=AgentTicketPhone;TicketID=5588;ArticleID=2558

Spezza il ticket

* Tipo: **Richiesta Servizio**

Segrstudenti.Scienzepolitiche@uniroma1.it

* Dal cliente:

* Alla coda: **Autocertificazioni Il livello**

* Servizio: **Verifica Autocertificazioni**

Service Level Agreement: **Scadenza 30 giorni**

* Tipologia di Verifica: **06 - Status di ex dipendente**

* Cognome di chi ha presentato l'autocertificazione: **Lullo**

* Nome di chi ha presentato l'autocertificazione: **Giovanni**

Luogo di Nascita di chi ha presentato l'autocertificazione: **Napoli**

* Data di Nascita di chi ha presentato l'autocertificazione: **07** / **10** / **1949**

Codice Fiscale di chi ha presentato l'autocertificazione:

Priorità e Servizi: **3 normale**

Operatore: **Scienzepolitiche Segrstudenti (segrstudenti.scienzepolitiche@uniroma1.it)**

* Oggetto: **Rifiuta ticket**

* Testo:

si restituisce il ticket in quanto non di nostra competenza.
La segreteria

Informazioni Cliente

Nome: **mario**
Cognome: **rossi**
Nome utente: **dvingiani@hotmail.com**
Email: **dvingiani@hotmail.com**
Telefono: **4444444**
Via: **roma, 10**
Ente: **circo**
Ufficio: **concorsi**

1 Ticket Aperti (1)



3.8 EFFETTUARE RICERCHE

E' possibile effettuare ricerche per numero di ticket o per parola chiave.



3.9 INSERIRE NOTE

L'operatore può aggiungere anche delle note al ticket, tramite l'apposito modulo. L'aggiunta di una nota non cambia lo stato del ticket. In fase di creazione della nota sarà possibile specificare se si tratta di una nota interna (visibile soltanto agli agenti), oppure esterna (visibile anche al cliente).

La nota (interna o visibile anche all'esterno) si aggiunge alla cronologia del ticket (v. sotto evidenziato in rosa).

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://tts.uniroma1.it/ots/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=5588>. The page header includes the Sapienza University logo and the text "Si è effettuato l'accesso come Segrstudenti Scienzepolitiche". The main content area displays "Ticket#20131007101000393 — 06 - Status di ex dipendente" with a sub-header "5 Articoli" and a timer "Tempo trascorso: 2 h 17 m - Creato: 07/10/2013 11:19". A navigation bar contains "Indietro", "Storico", "Stampa", "Nota" (circled in red), "Rifiuta", and "Chiudi". Below this is a table with columns: NO., TIPO, DA, OGGETTO, and CREATO. The table contains five rows, with the last two rows (4 and 5) highlighted in pink. Row 4: "operatore - Nota interna" by Daniela Vingiani, "Assegnazione ticket", 07/10/2013. Row 5: "operatore - Nota interna" by Segrstudenti Scienzepolitiche, "Nota", 07/10/2013. Below the table is a section for "#1 - 06 - Status di ex dipendente" with a "Risposta" dropdown and a text area containing "Dovremmo verificare se si tratta di un vostro ex dipendente....". On the right side, there is a "Informazioni sul ticket" panel with details such as "Tipo: Richiesta Servizio", "Stato: aperto", "In gestione: preso in gestione", "Coda: Autocertificazioni[...]", "Operatore: Segrstudenti Scien[...]", "Servizio: Autocertificazioni[...]", "Service Level Agreement: Scadenza 30 giorni", "Tempo per soluzione: 1030 h 42 m", "Criticality: 3 normale", "Impact: -", "Priorità e Servizi: 3 normale", "Codice cliente: dvingiani@hotmail[...]", "Tempo addebitato: 0", "Tipologia di Verifica: 06 - Status di ex dipende[...]", "Cognome di chi ha presentato: Lullo", "Nome di chi ha presentato: Giovanni", and "Luogo di Nascita di chi ha presentato: Napoli".



CONTATTI

Per chiarimenti di carattere procedurale e di natura amministrativa si prega di scrivere a:

DANIELA VINGIANI daniela.vingiani@uniroma1.it **Settore URP Rapporti con il Pubblico**

Per supporto e assistenza su anomalie e problematiche di natura tecnica si prega di scrivere a:

GIUSEPPE ARRABITO giuseppe.arrabito@uniroma1.it **Centro InfoSapienza**

Per dubbi e/o supporto come agente operatore di code di II livello si prega di scrivere a:

EMANUELE MARCUCCI emanuele.marcucci@uniroma1.it **Segreteria di Scienze Politiche**

Per problematiche relative all'indisponibilità del servizio o per richieste di natura tecnico sistemistiche si prega di scrivere a:

Supporto InfoSapienza esercizio-infosapienza@uniroma1.it **Centro InfoSapienza**