



SoL Assistenza – Backoffice Operatori

Manuale Utente

CSI PIEMONTE -
NEXTCRM LIGHT ASR -
MANUALE OPERATORE
V04

Pag. 1 di 18

Zammad Light ASR - Manuale Utente Operatore



Indice

1.	Scopo e riferimenti del documento	3
	Scopo del documento	3
	Nota sui dati utilizzati all'interno del manuale	3
	Contesto	3
2.	Introduzione	4
3.	Accesso all'applicativo	5
	Condizioni di utilizzo del sistema	5
4.	Menù principale	9
	Ricerca	9
	Notifiche	10
	Cruscotto	10
	Panoramiche	11
5.	Cruscotto	12
6.	Panoramiche	13
	Visualizzazioni liste ticket	13
	Ricerca di ticket	14
7.	Gestione Ticket	16
	Creazione di un ticket	16
	Campi di un ticket	16
	Gestione campo note	17
	Gestione degli stati del ticket	17

	<p>SoL Assistenza – Backoffice Operatori</p> <p>Manuale Utente</p>	<p>CSI PIEMONTE - NEXTCRM LIGHT ASR - MANUALE OPERATORE V04</p> <p>Pag. 3 di 18</p>
---	--	---

1. Scopo e riferimenti del documento

Scopo del documento

Il presente documento è la guida operativa per l'utilizzo del servizio on line cosiddetto SOL Assistenza-Backoffice Operatori che permette di gestire le richieste di assistenza inviate dai cittadini tramite il servizio on line Assistenza pubblicato sul portale Salute Piemonte.

Nota sui dati utilizzati all'interno del manuale

Gli esempi di dati relativi a nominativi, date, indirizzi e codici presentati nel manuale e nelle istruzioni (compreso schermate ed immagini) sono inserite a scopi puramente dimostrativi le funzionalità rese disponibili dal sistema; non sono da considerarsi in alcun modo reali, ma dati verosimili creati ad hoc.

Contesto

La piattaforma CRM Taylor, basato sul prodotto opensource Zammad (in versione light), è il sistema di ticketing centrale con cui il CSI-Piemonte gestisce per Regione Piemonte le richieste di assistenza che verranno inoltrate al sistema di ticketing applicativo in carico alle ASR.



2. Introduzione

Il sistema di ticketing Regione Piemonte gestisce i rapporti con il cittadino.

La prima volta che un cittadino inserisce una richiesta di assistenza tramite il sistema a lui fornito, viene creato un ticket. A seguire, ogni messaggio tra il sistema e il cittadino viene aggiunto a quel particolare ticket fino a quando il problema non viene risolto e la risposta risulta soddisfacente per il cittadino e, solo a quel punto, il ticket è ufficialmente chiuso.

La richiesta gestita con il ticket si può rappresentare come uno scambio di messaggi tra il cittadino e l'assistenza.

In particolar modo, nel caso in cui sulla richiesta di assistenza proveniente dal portale sia specificata una ASR, il ticket è instradato all'applicativo di ticketing della ASR stessa. In questo documento è descritto il caso di gestione del ticket da parte degli operatori delle ASR tramite il servizio SOL Assistenza-Backoffice Operatori.

The screenshot displays a web interface for a ticketing system. On the left is a dark sidebar with a search bar and a list of menu items: 'Cusculto', 'Pannocchie', 'Referto non trovato', 'Referto non trovato', 'Referto non trovato', 'Chiamata ricevuta', 'Impossibilità ad avere la ricevuta...', and 'di legge'. The main content area has a header with a 'MD' icon and the title 'Impossibilità ad avere la ricevuta di pagamento' with a subtitle 'Ticket# 61159 - creato 1 ora 48 minuti fa'. Below the title is a red cross icon and the text 'Anagrafica richiedente: Marco Di Legge marco.dilegge@network-contacts.it'. A section titled 'Informazioni richiedente non verificate:' lists 'MARCO DI LEGGE' and 'FHQJHFQJH7878FD'. The ticket number is 'Ticket n° 202202216100077' and the request is 'Richiesta: Richiesta cittadino non autenticato.test *@*Informazioni aggiuntive*@* Azienda sanitaria: ASL CN1 (Cuneo, Borgo S.Dalmazzo-Dronero, Mondovì, Ceva, Savigliano-Fossano, Saluzzo) - 210 Codice fiscale intestatario del ticket: FHQJHFQJH7878FD identificativo Ticket/posizione debitoria: hfjthbsajdhjsthdshsthdshst'. On the right, a 'Richiesta' dropdown menu is open, showing fields for 'OPERATORE', 'STATO *' (set to 'nuovo'), 'PRIORITÀ *' (set to '2 normale'), 'TAG' (+ Aggiungi tag), 'LINKS' (+ Aggiungi Link), and 'NOTIFICHE' (Segui).

3. Accesso all'applicativo

Condizioni di utilizzo del sistema

L'utente deve disporre di un personal computer con connessione alla rete Internet su cui è installato un browser tra i più diffusi (es: Chrome, Firefox, etc) con versione tra le più recenti.

L'utente attraverso il browser si collega all'indirizzo:

<https://pua.ruparpiemonte.it/puawa>

L'utente, per accedere, deve essere dotato delle credenziali di accesso RUPAR costituite da:

- Nome utente (username);
- Password;
- PIN;

oppure di un certificato digitale o di una card elettronica.

L'utente può accedere inserendo le proprie credenziali e poi scegliendo il tasto “Accedi” relativo al box corrispondente alle credenziali utilizzate:

Accedi con le tue credenziali

Accesso tramite username, password e PIN

Username

Password

PIN

Accedi

Accesso tramite Username,
Password e PIN

Accesso tramite certificato digitale o carta elettronica

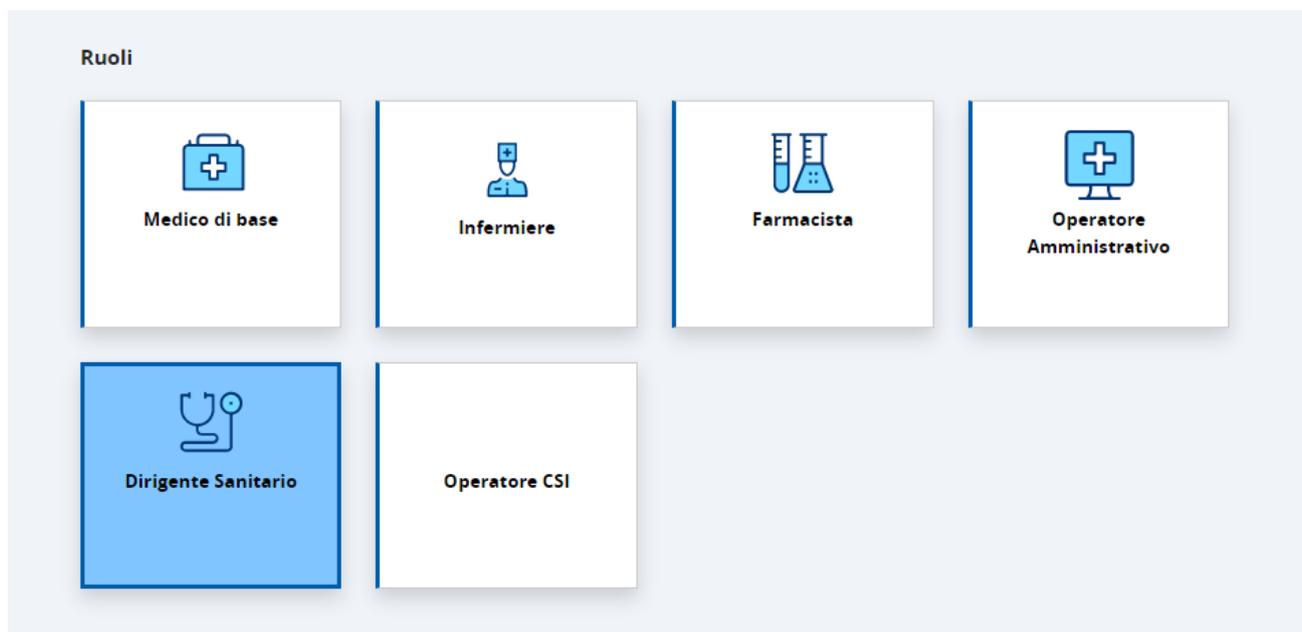
Si prega di accertarsi che il certificato digitale sia configurato correttamente nel browser in uso. Solo in seguito cliccare il seguente pulsante Accedi.

Accedi

Accesso tramite certificato
digitale o carta elettronica

	<p>SoL Assistenza – Backoffice Operatori</p> <p>Manuale Utente</p>	<p>CSI PIEMONTE - NEXTCRM LIGHT ASR - MANUALE OPERATORE V04</p> <p>Pag. 6 di 18</p>
---	--	---

Dopo l'autenticazione il sistema presenta all'utente la pagina di scelta del ruolo con cui si intende lavorare.



Dopo la scelta del ruolo il sistema propone la scelta della collocazione di appartenenza:



Ruoli



Collocazione

- 010922 - 010922 - IRCCS - ISTITUTO PER LA RICERCA E CURA DEL CANCRO
- 010211 - 010211 - A.S.L. CUNEO 2

Dopo aver scelto il ruolo e la collocazione il sistema presenta l'elenco degli applicativi abilitati per l'utente, selezionando il Backoffice di assistenza "Gestione richieste assistenza per il cittadino" il sistema reindirizza alla home page del servizio:



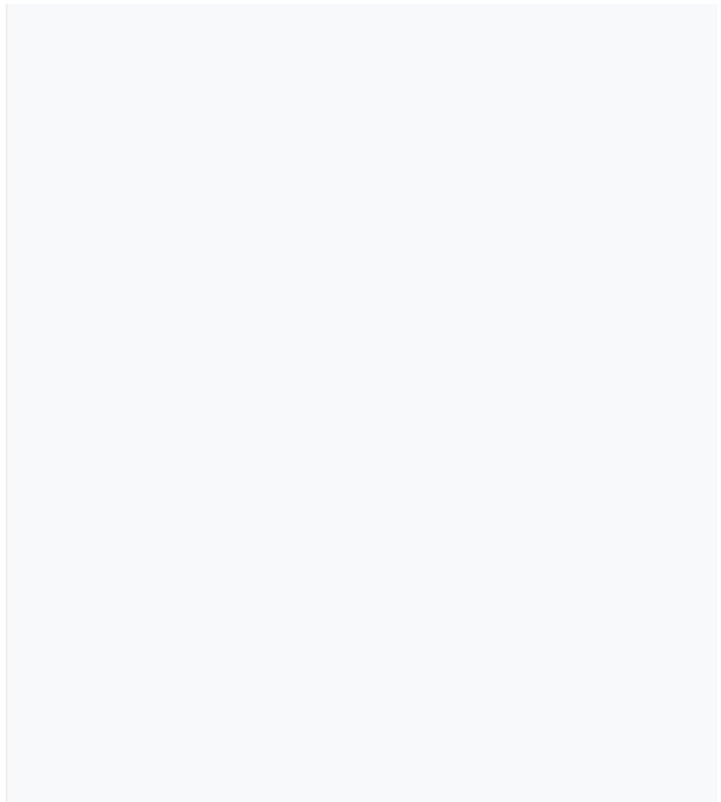
Search bar with magnifying glass icon and a colorful bird icon.

Cruscotto

Panoramiche

- test utente riconosciuto
- test delete
- prova
- test delete

Nuovi e aperti non assegnati	46
Aperti	7
Miei	4
Attenzione	0
Risolti	0
Ticket assegnati a me	4
Escalated	0





4. Menù principale

Una volta entrati all'interno del sistema viene proposta all'operatore la vista del menù principale a sinistra, attraverso cui accedere alle funzionalità principali:

The dashboard displays several key performance indicators (KPIs) in a grid layout:

- TEMPI DI ATTESA - OGGI:** Tempo di gestione: 0 minuti, Media: 0 minuti.
- STATO D'ANIMO:** 0 dei miei ticket hanno subito un'escalation. Totale: 0.
- CHANNEL DISTRIBUTION:** 0% 0% 0%.
- ASSEGNATO:** Ticket assegnati a me: 0 su 49, Media: 0.2.
- I TUOI TICKET IN LAVORAZIONE:** 0% sono attualmente in lavorazione, Media: 0%.
- FREQUENZA DI RIAPERTURA:** 0% sono stati riaperti, Media: 0%.

On the right, the **Storico delle Attività** section lists recent actions:

- Regione Piemonte ha creato un Articolo per **Commento NextCRM** 43 minuti fa
- Regione Piemonte ha creato un Articolo per **Impossibilità ad avere la ricevuta di pagamento** 43 minuti fa
- Regione Piemonte ha creato il Ticket **Impossibilità ad avere la ricevuta di pagamento** 43 minuti fa
- Regione Piemonte ha creato un Articolo per **Commento NextCRM** 25/01/2022
- Regione Piemonte ha creato un Articolo per **Commento NextCRM** 25/01/2022

OSS: La vista dei menu laterali presenti può essere diversa a seconda dei ruoli e dei profili dell'Operatore.

Ricerca

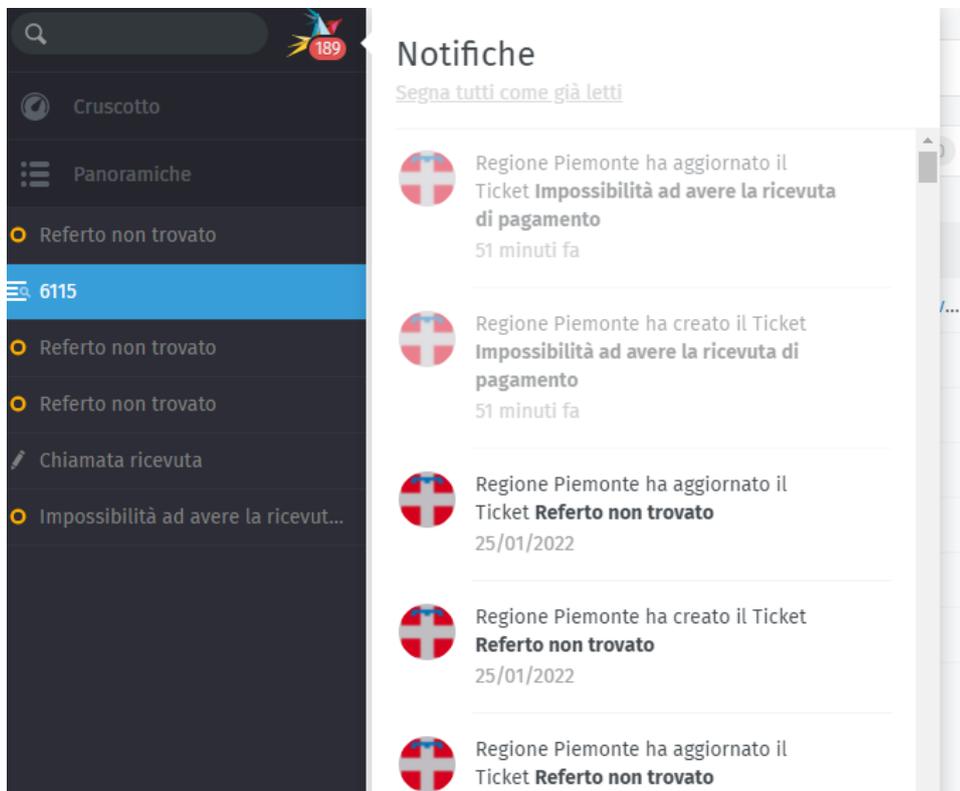
La prima opzione che fornisce il menù è un campo di ricerca che consente di effettuare ricerche all'interno della base dati, fornendo risultati per ticket:

The search results page shows a table of tickets with the following columns:

#	TITOLO	CLIENTE	GRUPPO	OPERATORE	DATA/ORA DI CREAZIONE
61159	Impossibilità ad avere la ricev...	Marco Di Legge	RPSAL-010210-ASL Cuneo 1	-	48 minuti fa
61157	Referto non trovato	Riccardo Franco	RPSAL-010210-ASL Cuneo 1	Riccardo Franco	25/01/2022
61156	Referto non trovato	Francesco Valente	RPSAL-010210-ASL Cuneo 1	-	24/01/2022
61155	oggetto del ticket	prova4@prova.it	RPSAL-010210-ASL Cuneo 1	-	24/01/2022
61154	oggetto del ticket	prova1@prova.it	RPSAL-010210-ASL Cuneo 1	-	20/01/2022
61153	Referto non trovato	Francesco Valente	RPSAL-010210-ASL Cuneo 1	Riccardo Franco	20/01/2022
61151	Referto non trovato	Francesco Valente	RPSAL-010210-ASL Cuneo 1	-	17/01/2022
61152	Referto non trovato	Francesco Valente	RPSAL-010210-ASL Cuneo 1	-	17/01/2022

Notifiche

La seconda opzione che fornisce il menù è la possibilità di aprire le notifiche, se presenti, che indicano le ultime informazioni sui ticket in lavorazione. Per aprire le notifiche è necessario cliccare sull'icona:



The screenshot displays the application's notification system. On the left, a dark sidebar menu is visible with a notification bell icon at the top right showing '189' unread notifications. The menu items include 'Cruscotto', 'Panoramiche', 'Referto non trovato', '6115', and another 'Referto non trovato' item. The main content area is titled 'Notifiche' and includes a link 'Segna tutti come già letti'. Below this, a list of notifications is shown, each with a red cross icon representing the Piemonte region. The notifications are:

- Regione Piemonte ha aggiornato il Ticket **Impossibilità ad avere la ricevuta di pagamento** 51 minuti fa
- Regione Piemonte ha creato il Ticket **Impossibilità ad avere la ricevuta di pagamento** 51 minuti fa
- Regione Piemonte ha aggiornato il Ticket **Referto non trovato** 25/01/2022
- Regione Piemonte ha creato il Ticket **Referto non trovato** 25/01/2022
- Regione Piemonte ha aggiornato il Ticket **Referto non trovato**

Cruscotto

La prima voce del menù è il “cruscotto”. Il cruscotto consente di avere una panoramica sull’operatività delle attività svolte:



Le mie statistiche Primi Passi

TEMPI DI ATTESA - OGGI
Tempo di gestione: 0 minuti
Media: 0 minuti

STATO D'ANIMO
0 dei miei ticket hanno subito un'escalation.
Totale: 0

CHANNEL DISTRIBUTION
0% 0% 0%

ASSEGNATO
Ticket assegnati a me: 0 su 49
Media: 0.2

I TUOI TICKET IN LAVORAZIONE
0% sono attualmente in lavorazione
Media: 0%

FREQUENZA DI RIAPERTURA
0% sono stati riaperti
Media: 0%

Storico delle Attività

- Regione Piemonte ha creato un Articolo per **Commento NextCRM** 43 minuti fa
- Regione Piemonte ha creato un Articolo per **Impossibilità ad avere la ricevuta di pagamento** 43 minuti fa
- Regione Piemonte ha creato il Ticket **Impossibilità ad avere la ricevuta di pagamento** 43 minuti fa
- Regione Piemonte ha creato un Articolo per **Commento NextCRM** 25/01/2022
- Regione Piemonte ha creato un Articolo per **Commento NextCRM** 25/01/2022

Panoramiche

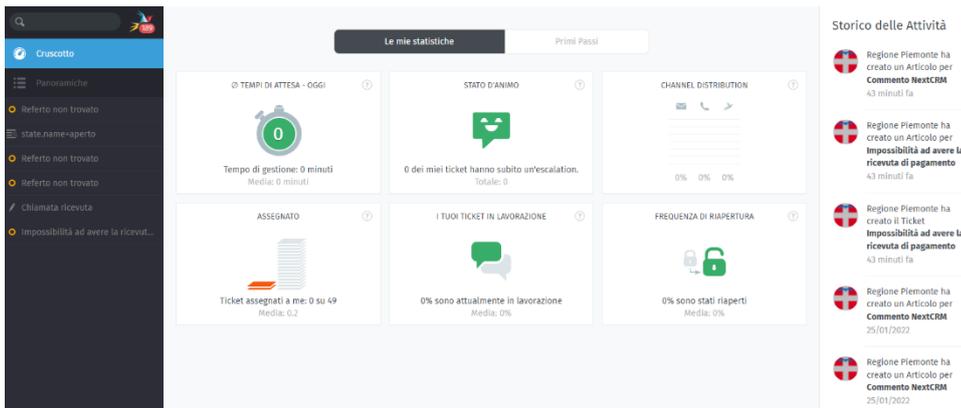
La seconda voce del menù è “Panoramiche”. Attraverso le panoramiche è possibile avere una vista su tutti i ticket riferiti al proprio gruppo di appartenenza, suddivisi per tipologia applicativa:

Nuovi e aperti non assegnati

<input type="checkbox"/>	#	TITOLO	CLIENTE	GRUPPO	STATO	DATA/ORA DI C...	AGGIORNATO DA	AGGIORNATO ...
<input type="checkbox"/>	61156	Referto non trov...	Francesco Valente	RPSAL-01021...	nuovo	24/01/2022	Regione Piemonte	24/01/2022
<input type="checkbox"/>	61155	oggetto del ticket	prova4@prova.it	RPSAL-01021...	nuovo	24/01/2022	Riccardo Franco	24/01/2022
<input type="checkbox"/>	61154	oggetto del ticket	prova1@prova.it	RPSAL-01021...	nuovo	20/01/2022	Riccardo Franco	20/01/2022
<input type="checkbox"/>	61151	Referto non trov...	Francesco Valente	RPSAL-01021...	nuovo	17/01/2022	-	17/01/2022
<input type="checkbox"/>	61148	Referto non trov...	Marina Busso	RPSAL-01021...	nuovo	14/01/2022	Regione Piemonte	14/01/2022
<input type="checkbox"/>	61147	Referto non trov...	Francesco Valente	RPSAL-01021...	nuovo	10/01/2022	Regione Piemonte	10/01/2022
<input type="checkbox"/>	61142	Referto non trov...	Francesco Valente	RPSAL-01021...	nuovo	22/12/2021	Regione Piemonte	22/12/2021
<input type="checkbox"/>	61141	Referto non trov...	Francesco Valente	RPSAL-01021...	nuovo	22/12/2021	Regione Piemonte	22/12/2021
<input type="checkbox"/>	61140	Referto non trov...	laura botta	RPSAL-01021...	nuovo	22/12/2021	Regione Piemonte	22/12/2021
<input type="checkbox"/>	61139	Referto non trov...	Francesco Valente	RPSAL-01021...	nuovo	22/12/2021	Regione Piemonte	22/12/2021
<input type="checkbox"/>	61138	Referto non trov...	Francesco Valente	RPSAL-01021...	nuovo	22/12/2021	Regione Piemonte	22/12/2021
<input type="checkbox"/>	61137	Impossibilità ad ...	Francesco Valente	RPSAL-01021...	nuovo	22/12/2021	Regione Piemonte	22/12/2021

5. Cruscotto

Il cruscotto consente di avere una panoramica sull’operatività delle attività svolte dall’operatore:



Il cruscotto presenta le seguenti voci:

Funzionalità	Descrizione
Tempi di attesa - OGGI	Indica il tempo di attesa medio del cliente prima di ricevere una risposta
Stato d'animo	Indica il numero di ticket assegnati all'operatore per cui sia stata fatta un'operazione di escalation
Channel distribution	Indica in percentuale il canale di ingresso dei ticket(es. Mail, voce)
Assegnato	Indica il numero di ticket assegnati all'operatore
I tuoi ticket in lavorazione	Indica la percentuale dei ticket su cui l'operatore ha eseguito un'operazione nella giornata
Frequenza di riapertura	Indica in che percentuale i ticket assegnati all'operatore sono stati riaperti

6. Panoramiche

Visualizzazioni liste ticket

Per cercare un ticket su cui lavorare controllare il menu **panoramiche**.

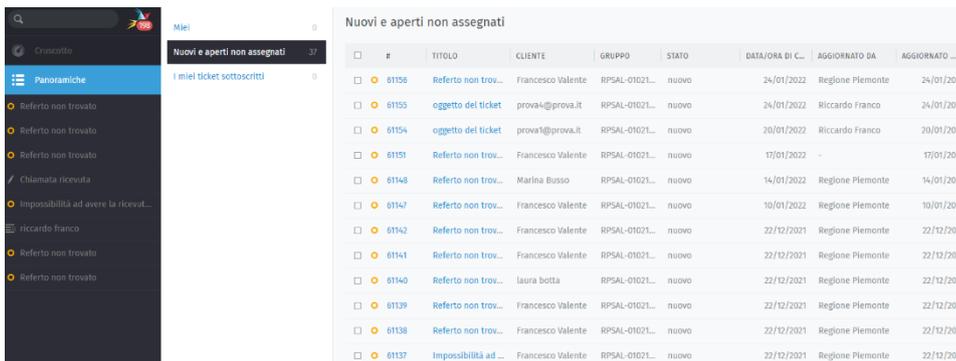


Fig. 1: Fare clic su Panoramiche nel menu principale per sfogliare i ticket.

Le panoramiche sono visualizzazioni preimpostate, ognuna con filtri diversi per visualizzazioni logiche delle viste di ticket.

Le panoramiche predefinite sono le seguenti:

1. Miei
2. Aperti
3. Risolti
4. Nuovi e aperti non assegnati
5. In attesa di informazioni da utente

Logica delle panoramiche:

Panoramica	Descrizione
Miei	mostra tutti i ticket per cui operatore è assegnato
Aperti	mostra tutti i ticket in stato Aperto assegnati ad un operatore che sono intestati al gruppo
Risolti	mostra tutti i ticket in stato risolto intestati al gruppo
Nuovi e aperti non assegnati	mostra tutti i ticket in stato Nuovo o Aperto non assegnati che sono intestati al gruppo
In attesa di informazioni da utente	mostra i ticket assegnati al gruppo che sono in attesa di informazioni aggiuntive da parte del cittadino.

A livello di interfaccia utente sulle panoramiche si può:

- Fare clic sulle intestazioni di colonna per modificare l'ordine di visualizzazione.
- Fare clic e trascinare i divisori di colonna per regolarne la larghezza.

Visualizzare gli stati dei ticket sono codificati a colori:

verde	Chiuso (non visibile dall'Operatore)
giallo	Posticipato (contrassegnato come in sospenso; non è necessaria alcuna azione immediata).
giallo	Nuovo, aperto, in attesa di lavorazione esterna, in attesa di informazioni da parte dell'utente, risolto
rosso	Escalation (richiede un'attenzione urgente).

Ricerca di ticket

Per ricercare un ticket è possibile utilizzare la barra di ricerca.

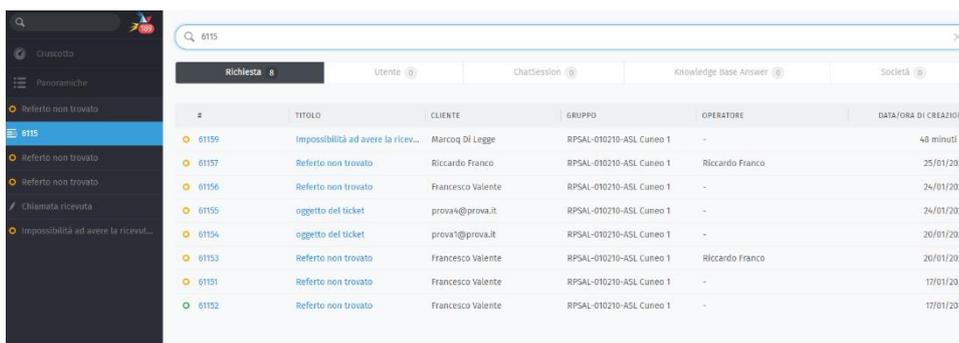
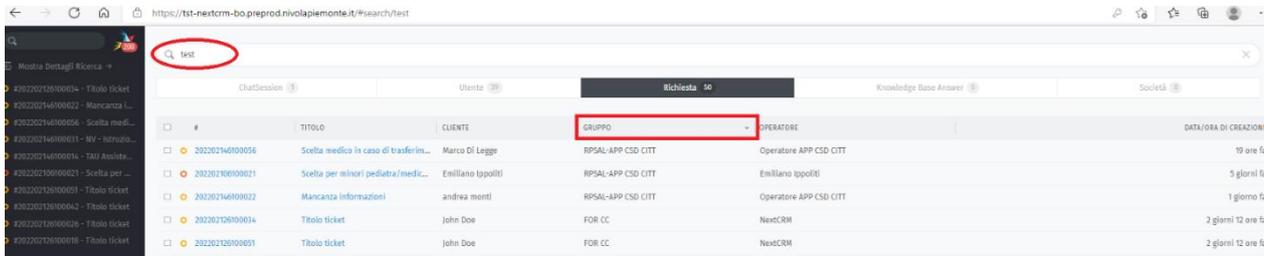


Fig. 2: I risultati vengono visualizzati immediatamente sotto la barra di ricerca mentre si digita.

La ricerca consente non solo di trovare i ticket ma, anche per le comunicazioni, gli utenti e le organizzazioni.

La ricerca sarà eseguita sulle seguenti informazioni, in base alla parola chiave inserita nel campo di ricerca:

- oggetto/contenuto del messaggio
- nomi recipient e indirizzi e-mail
- testo nei file allegati
- campi relativi all'utenza.



#	TITOLO	CLIENTE	GRUPPO	OPERATORE	DATA/ORA DI CREAZIONE
2022012600056	Sceita medica in caso di trasferim...	Marco Di Legge	RPSAL-APP CSD CITT	Operatore APP CSD CITT	19 ore f
2022012600021	Sceita per minori pediatrica/medic...	Emiliano Ippoliti	RPSAL-APP CSD CITT	Emiliano Ippoliti	5 giorni f
2022012600022	Mancanza informazioni	andrea monti	RPSAL-APP CSD CITT	Operatore APP CSD CITT	1 giorno f
2022012600034	Titolo ticket	John Doe	FOR CC	NextCRM	2 giorni 12 ore f
2022012600051	Titolo ticket	John Doe	FOR CC	NextCRM	2 giorni 12 ore f

Fig. 3: Per risultati dettagliati, fare clic sul collegamento Mostra dettagli ricerca → appena sopra l'elenco di completamento automatico.

7. Gestione Ticket

Creazione di un ticket

I ticket sono creati automaticamente dai cittadini, attraverso la compilazione del form on line presente sul portale Salute Piemonte.

Il cittadino riceverà una notifica di presa in carico e di risoluzione del ticket sulla propria mail.

Qualora fossero richieste informazioni aggiuntive da parte dell'Operatore ASL, il cittadino dovrà necessariamente aprire un nuovo ticket con le informazioni richieste.

Campi di un ticket

Un ticket compilato presenta una serie di campi informativi e una serie di campi di logica collegati all'operatività.



Tabella campi:

Nome Campo	Descrizione
Titolo	Indica il titolo del ticket
Id	Indica l'identificativo univoco del ticket all'interno del CRM
Data Creazione	Indica la data di creazione del ticket
Anagrafica richiedente	Indica le informazioni del richiedente, comprese la mail e il telefono
Messaggio utente	Indica il testo della richiesta inserito dal cittadino
Note	Indica le comunicazioni inviate dall'operatore al cittadino
Operatore	Indica l'operatore che ha preso in carico il ticket
Stato	Indica lo stato del ticket
Priorità	Indica la priorità del ticket

	SoL Assistenza – Backoffice Operatori Manuale Utente	CSI PIEMONTE - NEXTCRM LIGHT ASR - MANUALE OPERATORE V04 Pag. 17 di 18
---	--	--

Gestione campo note

All'interno di un ticket è possibile inserire note ad uso interno oppure note pubbliche che serviranno per comunicare con il cittadino.

E' possibile scegliere la visibilità della nota cliccando sul simbolo del lucchetto.

Il lucchetto chiuso indica che la nota sarà ad uso interno mentre il lucchetto aperto indica che la nota sarà utilizzata per comunicazioni con il cittadino.

N.B.: le comunicazioni saranno inviate al cittadino mediante l'invio di una mail e saranno visibili sul portale Salute Piemonte (in caso di richiesta effettuata da autenticato) solo se il ticket ha lo stato impostato su " In attesa di informazioni da utente " o "Risolto". Le note pubbliche saranno visibili anche agli operatori del CRM Regione.

N.B.: nel caso in cui il ticket venga inserito nello stato “Non di competenza” la nota pubblica verrà inviata all’operatore Regione Piemonte che gestirà la richiesta. In questo caso la nota NON sarà visibile al cittadino.



Gestione degli stati del ticket

Lo stato del ticket indica lo stato di lavorazione del ticket ed è gestito dall'operatore che lo sta lavorando. In particolare l’operatore può utilizzare lo stato “Non di competenza” per inoltrare nuovamente il ticket al sistema di ticketing Regione Piemonte, nel caso in cui il ticket sia stato assegnato erroneamente ad un gruppo non di competenza.

Gli stati previsti per i ticket sono i seguenti:

Stati	Descrizione
Aperto	Indica che il cittadino ha ricevuto una risposta iniziale, ma il problema non è ancora stato risolto
Chiuso	Indica che il ticket è stato chiuso (DA NON USARE: la chiusura automatica avviene dopo 5 giorni)
In attesa di informazioni da utente	Indica la richiesta di informazioni aggiuntive fatta al cliente necessarie alla risoluzione del ticket
Non di competenza	Indica un errore di assegnazione al gruppo di lavoro. Questo stato gira il ticket al sistema di ticketing Regione Piemonte che dovrà eseguire le correzioni e inviare nuovamente al backoffice operatori ASR
Risolto	Indica che la richiesta fatta dal cliente è stata risolta
Nuovo	Indica che il cliente non ha ancora ricevuto la sua prima risposta sul problema



The screenshot shows a web browser window displaying a ticket management interface. The main content area shows a ticket titled "Referto non trovato" (Ticket # 8193) created on 01/01/2022. The ticket details include the requester's name (Francesco Valente), email (VLNFNS80AD1HS0TU@postecom.it), and a request for a long-chain test. A text field containing "string" is highlighted in yellow. A color selection menu is open over this field, with "Giallo" (Yellow) selected. The interface also features a sidebar with navigation options like "Cruccette", "Parametriche", and "Referto non trovato". On the right, there is a "Richiesta" (Request) panel with dropdown menus for "GRUPPO", "OPERATORE", "STATO", and "PRIORITA", along with "TAG", "LINKS", and "NOTIFICHE" sections. The bottom of the page shows a "Rimani sulla pagina" button and an "Aggiorna" (Refresh) button.

E' possibile evidenziare il testo della nota con un colore diverso agendo sull'icona evidenziatore in alto a destra, dopo aver selezionato il testo da evidenziare.