

## NEXTCRM Light ASR - Manuale Utente Operatore



## Indice

1.	Scopo e riferimenti del documento	4
	Scopo del documento	4
	Contesto	4
	Glossario	5
2.	Introduzione	6
3.	Accesso al sistema	7
4.	Menù principale	9
	1. 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
	Menù evidenziatore	17

## 1. Scopo e riferimenti del documento

### Scopo del documento

Scopo del presente documento è definire.

### Contesto

NextCRM è il sistema di ticketing 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.

In particolare, questo manuale si riferisce al ticketing system dedicato alle ASR.

## Glossario

Scopo del paragrafo è descrivere acronimi o termini utilizzati nel presente documento:

Sigla	Descrizione
<b>Organizzazione</b>	Contact Center CSI
<b>Utente</b>	chi effettua la richiesta/domanda
<b>Gruppo</b>	Operatori designati per uno o più argomenti
<b>Supervisore</b>	Operatori designati per uno o più argomenti
<b>Operatore</b>	gestisce/risolve una richiesta/domanda di un utente
<b>Calendario</b>	Utile per un eventuale calcolo SLA
<b>Report operativo</b>	Panoramica per il monitoraggio dal singolo ticket al gruppo
<b>Report sintetico</b>	Vista di sintesi a scopo comunicativo
<b>Ticket</b>	la richiesta effettuata
<b>Article</b>	uno o più dettagli del ticket
<b>Routing</b>	il percorso che il ticket fa all'interno del CRM
<b>Assegnazione</b>	delega la responsabilità di un ticket
<b>Mention</b>	Invito per collaborare alla risoluzione di un ticket
<b>Hook</b>	meccanismo con cui si può indirizzare la risposta ad una mail
<b>Trigger</b>	una o più azioni che comportano una particolare elaborazione su un ticket
<b>Knowledge Base</b>	Insieme di risposte categorizzate per argomento che è possibile utilizzare all'interno delle note del ticket.
<b>Aligner</b>	Componente di allineamento tra CRM e qualsiasi attività esterna

## 2. Introduzione

Il sistema di ticketing NextCRM 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 catena lunga verso Zammad light.

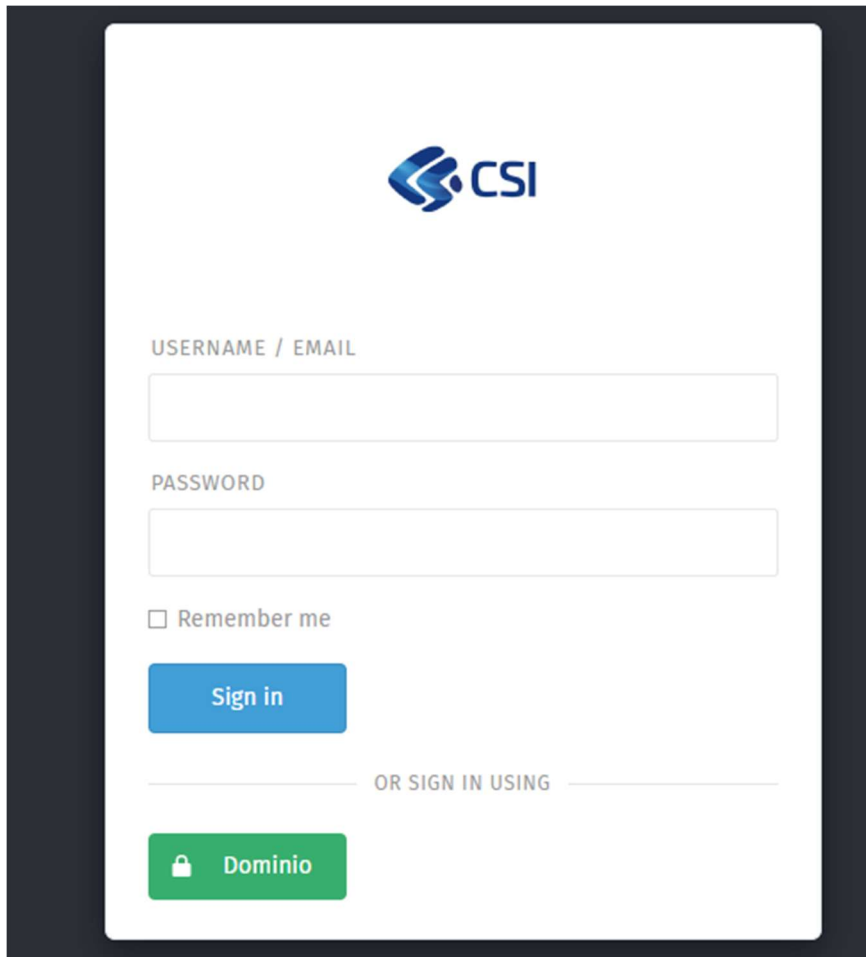


### 3. Accesso al sistema


Per accedere al CRM collegarsi alla seguente URL:

PROD: <https://zammadlight-bo.nivolapiemonte.it/>

Una volta visualizzata la form di Login, cliccare sul pulsante dominio.

The image shows a login form for the CSI system. At the top is the CSI logo. Below it are two input fields: 'USERNAME / EMAIL' and 'PASSWORD'. There is a checkbox labeled 'Remember me'. A blue 'Sign in' button is positioned below the password field. Below this button is a horizontal line with the text 'OR SIGN IN USING' in the center. At the bottom is a green button with a lock icon and the text 'Dominio'.

Dopo aver cliccato sul pulsante Dominio si aprirà la pagina di Login in cui sarà possibile autenticarsi utilizzando le credenziali RUPAR per gli operatori ASR:

 **Servizionline**

**Accedi con le tue credenziali**

**Accesso tramite username, password e PIN**

Username

Password

PIN

Accedi

**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.

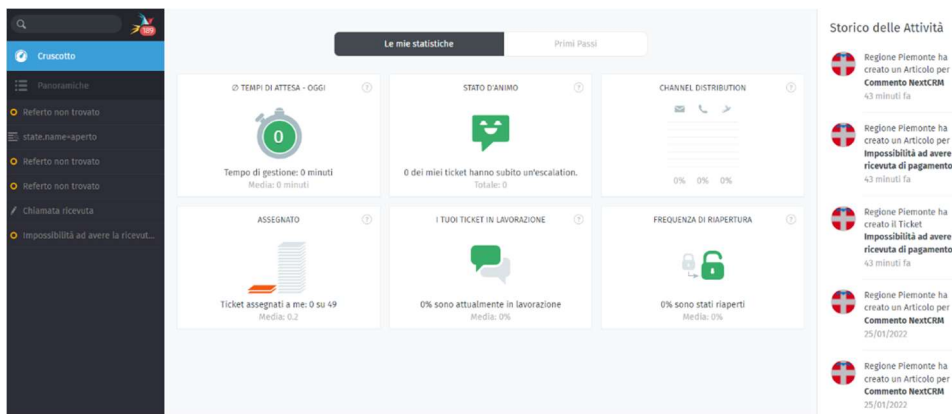
Accedi

Infine cliccando sul pulsante Accedi si entrerà all'interno di Zammad Light.



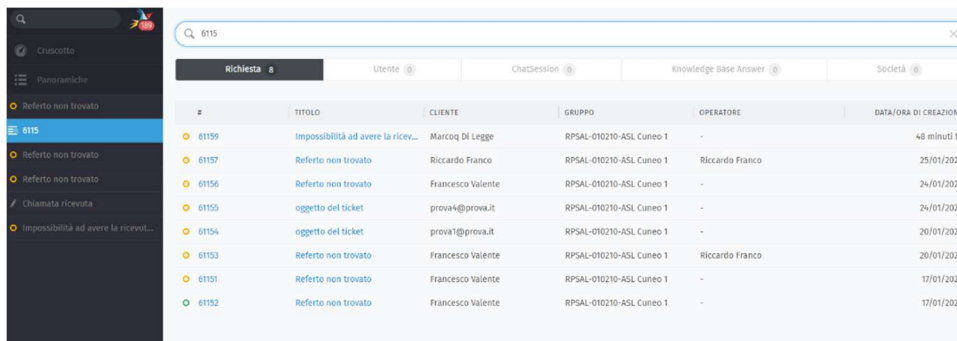
## 4. Menù principale

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



### 1. Ricerca

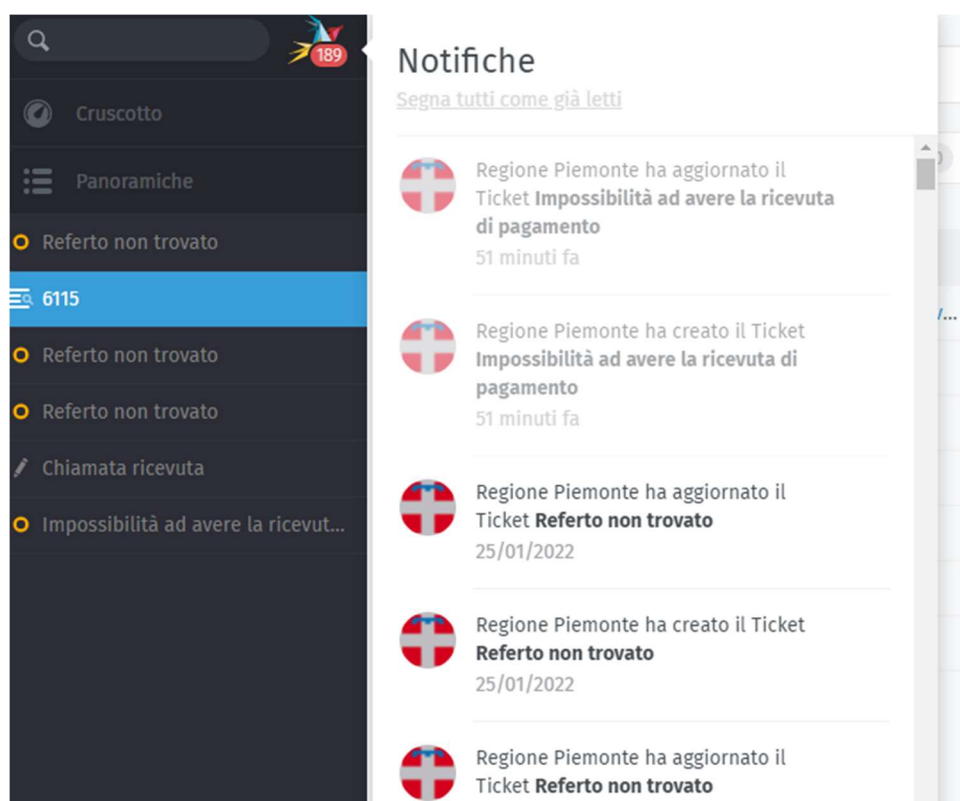
La prima opzione che fornisce il menù è un campo di ricerca che consente di effettuare ricerche all'interno della base dati, fornendo risultati per ticket:



#	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

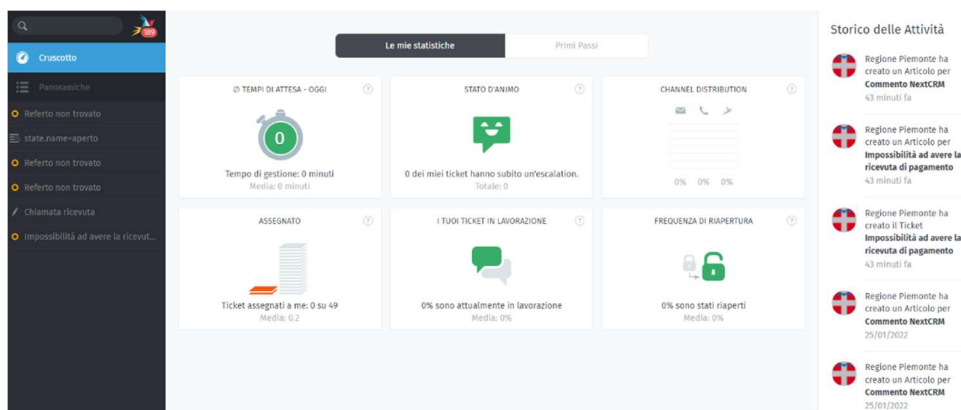
## Notifiche

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



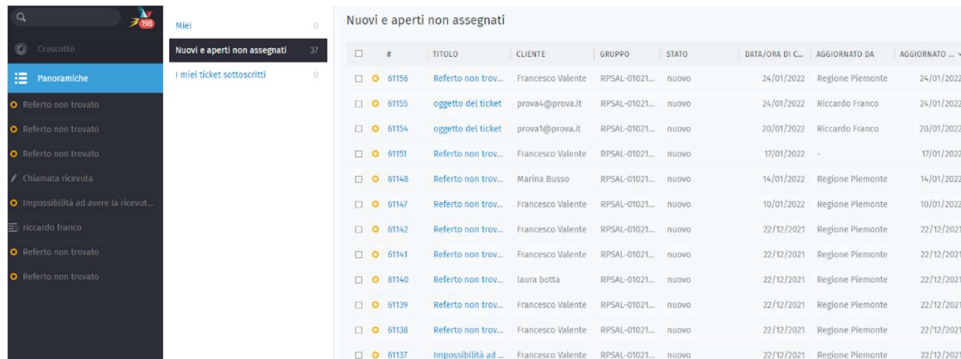
## Cruscotto

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



## 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:

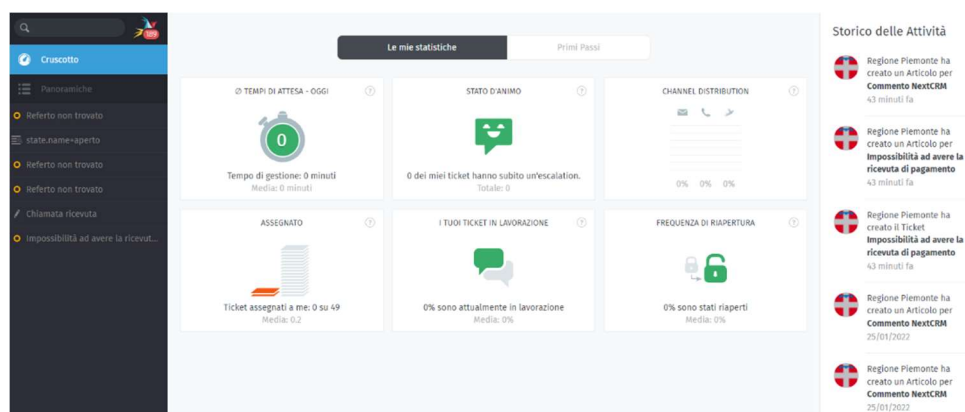


The 'Panoramiche' view displays a list of tickets under the heading 'Nuovi e aperti non assegnati'. The table includes the following columns: #, TITOLO, CLIENTE, GRUPPO, STATO, DATA/ORA DI C., AGGIORNATO DA, and AGGIORNATO ...

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

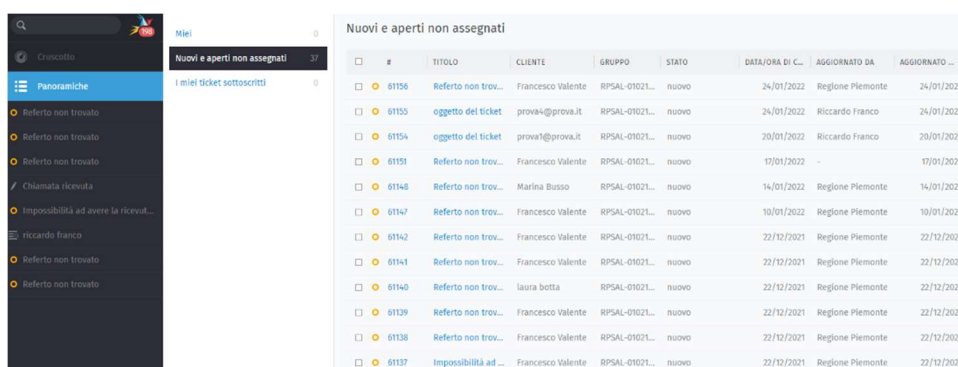


Fig. 1: Fare clic su Panoramiche nel menu principale per sfogliare i ticket.

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

Le panoramiche predefinite sono le seguenti:

1. Mieì
2. Nuovi e aperti non assegnati
3. I miei ticket sottoscritti

#### Logica delle panoramiche:

Panoramica	Descrizione
Mieì	mostra tutti i ticket per cui operatore è assegnato
Nuovi e aperti non assegnati	mostra tutti i ticket in stato Nuovo o Aperto non assegnati che sono intestati al gruppo
I miei ticket sottoscritti	mostra i ticket per cui l'operatore è stato menzionato e sono in stato diverso da risolto e chiuso.

A livello di interfaccia utente sulle panoramiche si può:

Manuale utente

- 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
giallo	Posticipato (contrassegnato come in sospeso; non è necessaria alcuna azione immediata).
giallo	Nuovo, aperto, in attesa di lavorazione esterna, in attesa di informazioni da parte dell'utente
rosso	Escalation (richiede un'attenzione urgente).

## Ricerca di ticket

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

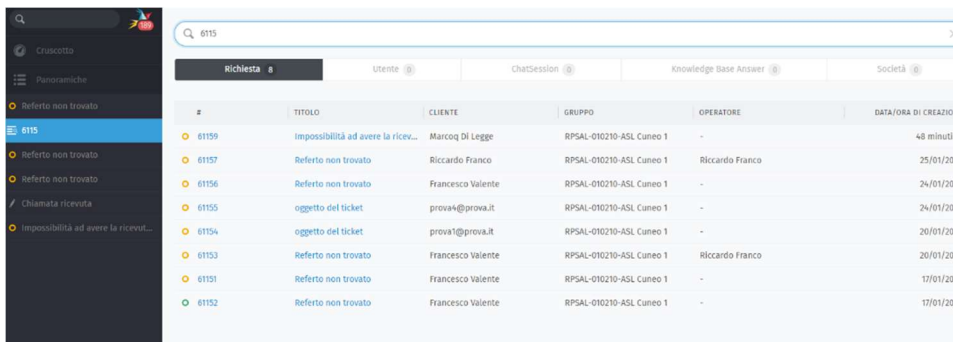


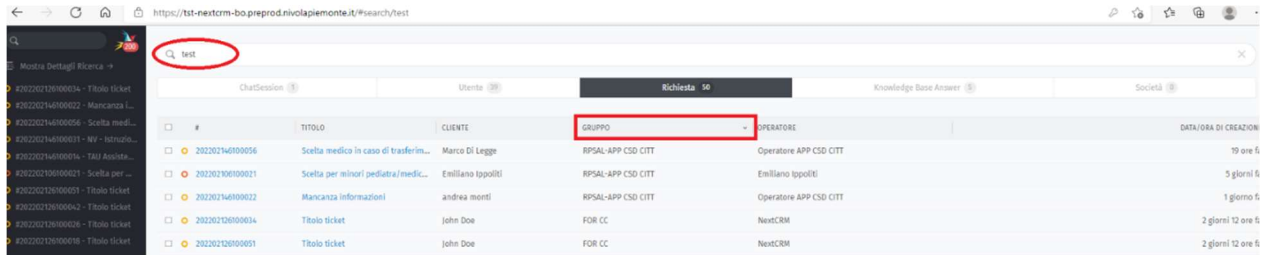
Fig. 2: I risultati vengono visualizzati immediatamente sotto la barra di ricerca mentre si digita.

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.

E' possibile cliccare sulle intestazioni di colonna per modificare l'ordine di visualizzazione.



URL: <https://tst-nextcrm-bo.preprod.nivolapiemonte.it/#search/test>

Search bar:

#	TITOLO	CLIENTE	GRUPPO	OPERATORE	DATA/ORA DI CREAZIONE
202202120600056	Scelta medica in caso di trasferim...	Marco Di Legge	RPSAL-APP CSD CITT	Operatore APP CSD CITT	19 ore 6
202202120600021	Scelta per minori pediatrica/medic...	Emiliano Ippoliti	RPSAL-APP CSD CITT	Emiliano Ippoliti	5 giorni 6
202202120600022	Mancanza informazioni	andrea monti	RPSAL-APP CSD CITT	Operatore APP CSD CITT	1 giorno 6
202202120600034	Titolo ticket	John Doe	FOR CC	NextCRM	2 giorni 12 ore 6
202202120600051	Titolo ticket	John Doe	FOR CC	NextCRM	2 giorni 12 ore 6

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 presente sul portale Salute Piemonte.

### Campi di un ticket

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



**Impossibilità ad avere la ricevuta di pagamento**  
 Ticket# 0159 - creato 1 ora 48 minuti fa

Anagrafica richiedente:  
 Marco  
 Di Legge  
 marco.dilegge@network-contacts.it

Informazioni richiedente  
 non verificate:  
 MARCO  
 DI LEGGE  
 PHDJHFDJH78787FD

Ticket n° 20220216100077  
 Richiesta:

Richiesta cittadino non autenticato.test "@\*Informazioni aggiuntive\*" Azienda sanitaria: ASL CN1 (Cuneo, Borgo S. Dalmazzo-Dronero, Mondovì, Ceva, Savigliano-Isoana, Saluzzo) - 210 Codice fiscale intestatario del ticket: PHDJHFDJH78787FD identificativo Ticket/posizione debitoria: hfjthshjdjhshdshsdshsf

Richiesta ▾ →

OPERATORE  
 + ▾

STATO \*  
 nuovo ▾

PRIORITÀ \*  
 2 normale ▾

TAG  
 + Aggiungi tag

LINKS  
 + Aggiungi Link

NOTIFICHE  
 Segui

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
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



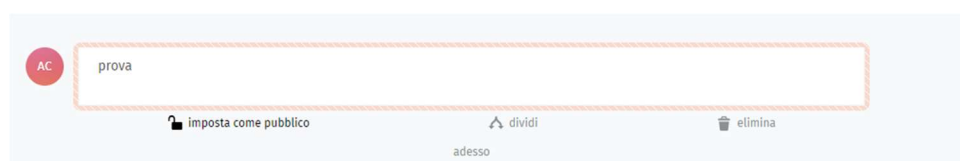
N.B.: E' possibile eseguire il cambio dell'operatore, scegliendo un altro operatore appartenente allo stesso gruppo. E' anche possibile eseguire il cambio dello stato. Il campo "Operatore" ed il campo "Stato" sono gli unici campi dell'elenco di destra su cui è possibile eseguire modifiche.

## 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.

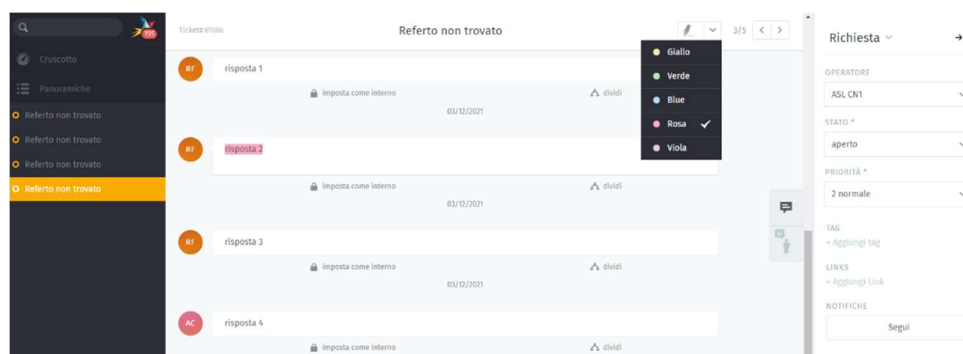
E' possibile scegliere la visibilità della nota cliccando sul simbolo del lucchetto.

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.



## Menù evidenziatore

E' possibile evidenziare del testo all'interno del campo note attraverso l'utilizzo del simbolo evidenziatore:



L'operazione di evidenziazione è possibile solo su note già create. Le parti evidenziate non saranno visibili ad altri operatori. Per eseguire questa operazione è sufficiente selezionare il testo e fare clic sull'evidenziatore. Per annullare è sufficiente fare di nuovo clic. Attraverso la freccia accanto al simbolo evidenziatore è possibile cambiare il colore dell'evidenziatore.

Gestione degli stati del ticket

Manuale utente

Lo stato del ticket indica lo stato di lavorazione del ticket ed è gestito dall'operatore che lo sta lavorando. In particolare nel caso di Zammad light l'operatore può utilizzare lo stato "non di competenza" per inoltrare nuovamente il ticket a Taylor, 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
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 su Taylor che dovrà eseguire le correzioni e inviare nuovamente a Zammad light
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