



Manuale operativo Gestione dei Ticket di assistenza

15 Aprile 2017

Manuale Operativo Gestione Ticket

Sommario

Premessa.....	3
Introduzione.....	3
1. Utente pre-login.....	4
2. Utente post-login.....	6
3. Gestione Ticket.....	9

Premessa

Al fine di agevolare tutti i soggetti coinvolti nei processi di gestione e di documentazione relativi ai progetti di edilizia scolastica, è stato implementato il Sistema Informativo di Gestione degli Interventi di Edilizia Scolastica – di seguito contratto nell’acronimo GIES – il cui funzionamento è oggetto del presente Manuale Operativo. In questo senso, il Manuale Operativo Gestione Ticket è diretto a tutti i soggetti che, a vari livelli, sono chiamati ad operare sul Sistema GIES e contiene le indicazioni operative per la corretta gestione delle richieste di assistenza mediante l’uso della procedura del Ticket online.

Rinviando a successivi e più completi manuali illustrativi del Sistema GIES e solo al fine di migliorare la comprensione riguardo al funzionamento del Sistema stesso, si precisa inoltre che le procedure descritte dal presente manuale sono esclusivamente quelle di compilazione, inoltro e gestione dei Ticket e che, solo successivamente, verranno resi disponibili ulteriori manuali operativi relativi ad altre funzioni del GIES.

Introduzione

Il presente Manuale Operativo Utente ha lo scopo di illustrare il funzionamento e le potenzialità dello strumento denominato **Ticket assistenza**.

In questo senso, per quanto attiene alle funzioni di assistenza tecnica, il Sistema GIES consente l’utilizzo dello strumento del Ticket in due modalità:

- Utente pre-login: il Sistema GIES permette a tutti gli utenti che non hanno ancora effettuato l’accesso al Sistema mediante user e password di inviare un ticket di assistenza mediante l’inserimento di tutti i dati richiesti nel format presente sulla homepage del sito <http://gies.indire.it/>
- Utente post-login: il Sistema GIES permette a tutti gli utenti che hanno effettuato l’accesso al Sistema mediante user e password di inviare un ticket di assistenza mediante l’inserimento di tutti i dati richiesti nel format presente in tutte le aree.

1. Utente pre-login

Un utente in fase di pre-login è tenuto ad accedere in prima istanza alla homepage del sito GIES e a cliccare su una delle sezioni che indicano i diversi canali di finanziamento.

The screenshot shows the homepage of the GIES website. At the top, there is a navigation bar with the following links: HOME, INFOGRAFICHE, MUTUI BEI, #SCUOLE SICURE, SCUOLE INNOVATIVE, and SCUOLE ANTISISMICHE. Below the navigation bar, the main heading is "Il nostro network". Underneath this heading, there are four cards, each representing a different channel of financing:

- Mutui Bei:** I primi 1.215 interventi di edilizia scolastica che le Regioni hanno inserito nella prima annualità della Programmazione Nazionale Triennale 2015-2017 sono finanziati grazie a 905 milioni di euro dei Mutui BEI (Banca Europea per gli Investimenti). A button labeled "CONTINUA" is at the bottom.
- Scuole Sicure:** Messa in sicurezza e messa a norma: sono le azioni previste dal capitolo #scuolesicure. Con la delibera Cipe del 30 giugno 2014 sono stati stanziati 400 milioni di euro per 1.636 interventi di cui 1.533 già aggiudicati. A button labeled "CONTINUA" is at the bottom.
- Scuole Innovative:** Si è appena conclusa la procedura per la realizzazione di oltre 50 edifici di nuova costruzione che siano innovativi dal punto di vista architettonico, impiantistico, dell'efficienza energetica della sicurezza sismica e strutturale. A button labeled "CONTINUA" is at the bottom.
- Scuole Antisismiche:** Con il Decreto del Ministro dell'Università e della Ricerca del 23 dicembre 2015 n.943 sono stati stanziati 40 milioni di euro per interventi finalizzati all'adeguamento strutturale e antisismico degli edifici del sistema scolastico. A button labeled "CONTINUA" is at the bottom.

At the bottom of the page, there is a dark footer area with the following sections:

- Avvisi:** 31 gennaio, 2017 | Pubblicazione sito
- Link utili:** ITALIA SICURA- EDILIZIA | Normativa su edilizia scolastica
- Info:** Informativa Privacy e Cookies | GIES - Copyright 2017
- IND IRE:** ISTITUTO NAZIONALE DOCUMENTAZIONE INNOVAZIONE RICERCA EDUCATIVA

A questo punto il Sistema visualizza la maschera informatica **Richiesta Assistenza** in cui l'utente è chiamato ad inserire tutti i dati che articolano la sua richiesta: **Area**, a scelta tra **Gestione procedurale** e **Gestione finanziaria**; **Nome**; **Cognome**; **Codice Fiscale**; **E-mail**; **Oggetto**; **Testo**; **Allegato Informativa sulla Privacy**. A questo punto l'utente può cliccare sul tasto **Invia Richiesta**.

HOME INFOGRAFICHE MUTUA BEI #SCUOLESECURE SCUOLE INNOVATIVE SCUOLE ANTISISMICHE

ASSISTENZA

Area*

Nome* Cognome*

Codice fiscale* E-mail*

Oggetto*

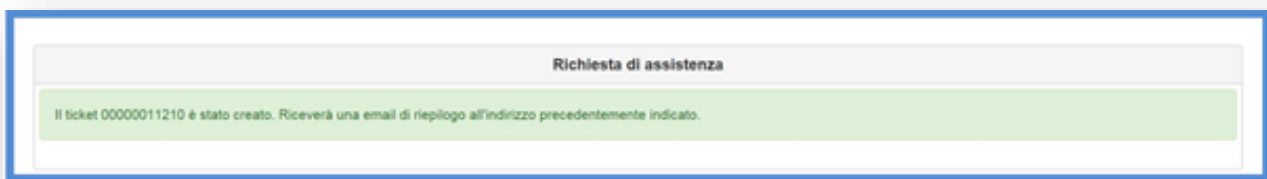
Testo* (specificare l'ente di appartenenza)

Allegato

Carica il file...

Dichiaro di aver preso visione dell'[informativa sulla privacy](#).

Autorizzo INDIRE, in qualità di Responsabile del trattamento, a trattare i dati personali per le finalità e con le modalità dettagliatamente riportate nel testo dell'informativa.



Una volta inoltrato correttamente il ticket il Sistema visualizza un messaggio di conferma inoltro.

La conferma dell'avvenuto inoltro e la risposta fornita dagli operatori di assistenza tecnica GIES perviene all'utente direttamente sulla sua casella di posta all'indirizzo inserito nel format al momento della richiesta.

NB.: È consigliabile l'utilizzo di questo format esclusivamente a quegli utenti che presentano **problemi di accesso al Sistema GIES o che non hanno la possibilità di accedere alla piattaforma**. Per tutte le altre richieste di assistenza tecnica che prevedono una gestione dei processi interni al Sistema GIES si invita ad utilizzare lo strumento del **Ticket** come illustrato nel paragrafo successivo.

2. Utente post-login

Un utente in fase di post-login è tenuto ad accedere in prima istanza alla homepage del sito GIES e ad accreditarsi alla piattaforma inserendo username e password nella maschera di accesso.



Dopo avere eseguito il **Login** al Sistema, l'utente visualizza in alto a destra il proprio nominativo e il seguito dal tasto **Aiuto**. Una volta eseguito l'accesso entrambi i pulsanti rimarranno presenti in tutte le aree del sistema.

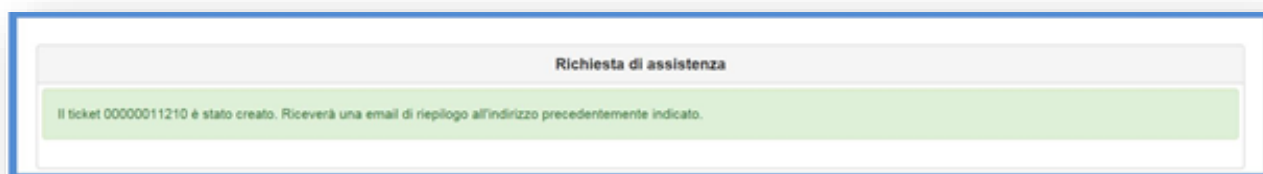


Cliccando sul tasto aiuto, ogni utente accede ad un menu a tendina in cui vengono visualizzate una serie di funzioni di assistenza tecnica: **Ticket assistenza; Gestione ticket e FAQ.**

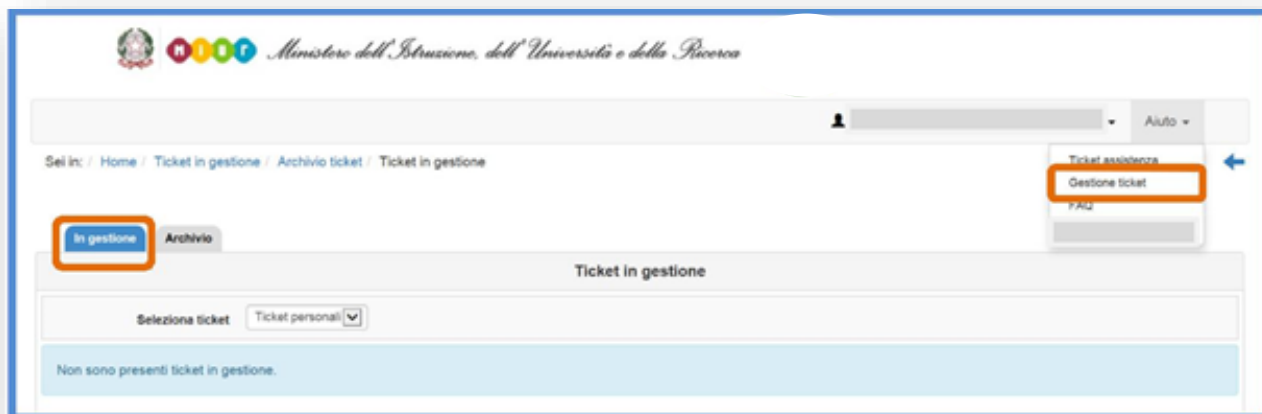


A questo punto, l'utente che intende formulare una richiesta di assistenza tramite ticket deve scegliere l'opzione **Ticket assistenza** e compilare i soli campi editabili del format che viene visualizzato sullo schermo. Successivamente bisogna cliccare sul tasto **Invia richiesta**.

Una volta inoltrato correttamente il Ticket, il Sistema visualizza un messaggio di conferma inoltro che comunica all'utente il buon esito della procedura.



La conferma dell'avvenuto inoltrato e la risposta fornita dagli operatori di assistenza tecnica GIES perviene all'utente direttamente sulla casella di posta, all'indirizzo inserito nel format al momento della richiesta. Inoltre, il messaggio di risposta dell'assistenza tecnica può essere visualizzato anche accedendo alla funzione **Gestione Ticket** presente nell'area **Aiuto**.



3. Gestione Ticket

Nella sezione **Gestione Ticket** l'utente visualizza tutti i Ticket in un elenco ordinato in base allo stato di ciascuna richiesta: **Chiuso 5 gg (etichetta rossa)**; **In gestione (etichetta azzurra)**; **In attesa di risposta (etichetta arancio)**.

The screenshot shows a table of tickets with columns: Ticket N., Stato, Ente, Data richiesta, Area, Sezione, Oggetto, and Dettagli. The 'Stato' column contains colored labels: 'Chiuso 5 gg' (red), 'Chiuso 5 gg' (red), 'In gestione' (blue), and 'In attesa di risposta' (orange). The first two rows have a red box around the 'Stato' label. The first row has a 'Come richiedere una proroga?' section and 'prova lorenze' object. The second row has 'prova risposta' object. The third row has 'IT' object. The fourth row has 'prova' object.

Ticket N.	Stato	Ente	Data richiesta	Area	Sezione	Oggetto	Dettagli
0000000008	Chiuso 5 gg	INDRE	2015-07-07 15:45:30	Normativa	Come richiedere una proroga?	prova lorenze	
0000000092	Chiuso 5 gg	INDRE	2015-07-07 15:56:35	Normativa	Altro	prova risposta	
0000000093	In gestione	Indre	2015-07-08 12:16:32	Normativa	Altro	IT	
0000000094	In attesa di risposta	INDRE	2015-07-08 12:22:56	Abilitazioni	Altro	prova	

Chiuso 5gg (etichetta rossa): il **Ticket** è stato chiuso dall'assistenza tecnica di GIES in seguito alla risposta fornita allo stesso. La risposta dell'AT è visualizzabile cliccando l'icona in corrispondenza della colonna **Dettagli**.

NB.: Qualora le indicazioni ricevute dall'AT non fossero pienamente soddisfacenti, l'utente può comunque riaprire il Ticket entro 5 giorni dalla ricezione della risposta semplicemente editando il campo in scrittura **Risposta**. A quel punto, il Ticket riaperto dall'utente cambia stato e passa in modalità **In gestione (etichetta azzurra)**.

In gestione (etichetta azzurra): il Ticket è stato correttamente inoltrato e l'utente è in attesa di una risposta da parte dell'assistenza tecnica GIES.

In attesa di risposta (etichetta arancio): il Ticket ha ricevuto una risposta da parte dell'assistenza tecnica GIES in cui si richiedono informazioni aggiuntive necessarie a specificare meglio la natura della richiesta inoltrata. Le integrazioni richieste dall'assistenza tecnica possono essere fornite cliccando l'icona in corrispondenza della colonna **Dettagli** e editando il campo in scrittura **Risposta**.

Infine, tutti i ticket definitivamente chiusi per i quali l'utente ha ottenuto una risposta dall'assistenza tecnica vengono memorizzati nella sezione **Archivio** da cui è possibile consultare lo storico delle richieste di assistenza esaurite selezionando a piacere i filtri di ricerca dall'apposito menu a tendina.

