



Anthesi S.r.l.
Sede: Via Segantini, 23
38100 Trento (TN) - I -
Uffici: Via Capitelli, 26
38060 Tenno (TN) - I -

Phone: (+39) 0464 55.33.00
Fax: (+39) 06 91.65.93.05
www.anthesi.it
info@anthesi.it

Capitale Sociale: € 20.400
C.F e P.I. 01469510224
Reg. Trib. Rovereto N° 6024
Reg. C.C.I.A.A. N° 139624

SUPPORT

1. Introduzione	3
2. Registrazione al sistema di Support	4
3. Inserire un nuovo intervento.....	6
4. Progetti	8
5. Consultare gli interventi inoltrati	9
6. Chat.....	12
7. Chiudere un intervento	13
8. Verificare pacchetto punti.....	14
9. Contratti attivi	16

1. Introduzione

Per i servizi di assistenza viene messo a disposizione un sistema di Trouble Ticketing sulla piattaforma denominata Support, utilizzabile sia da PC desktop che da mobile, attivo 24h 7/7, con la possibilità di abilitare più utenti all'inserimento dei ticket.

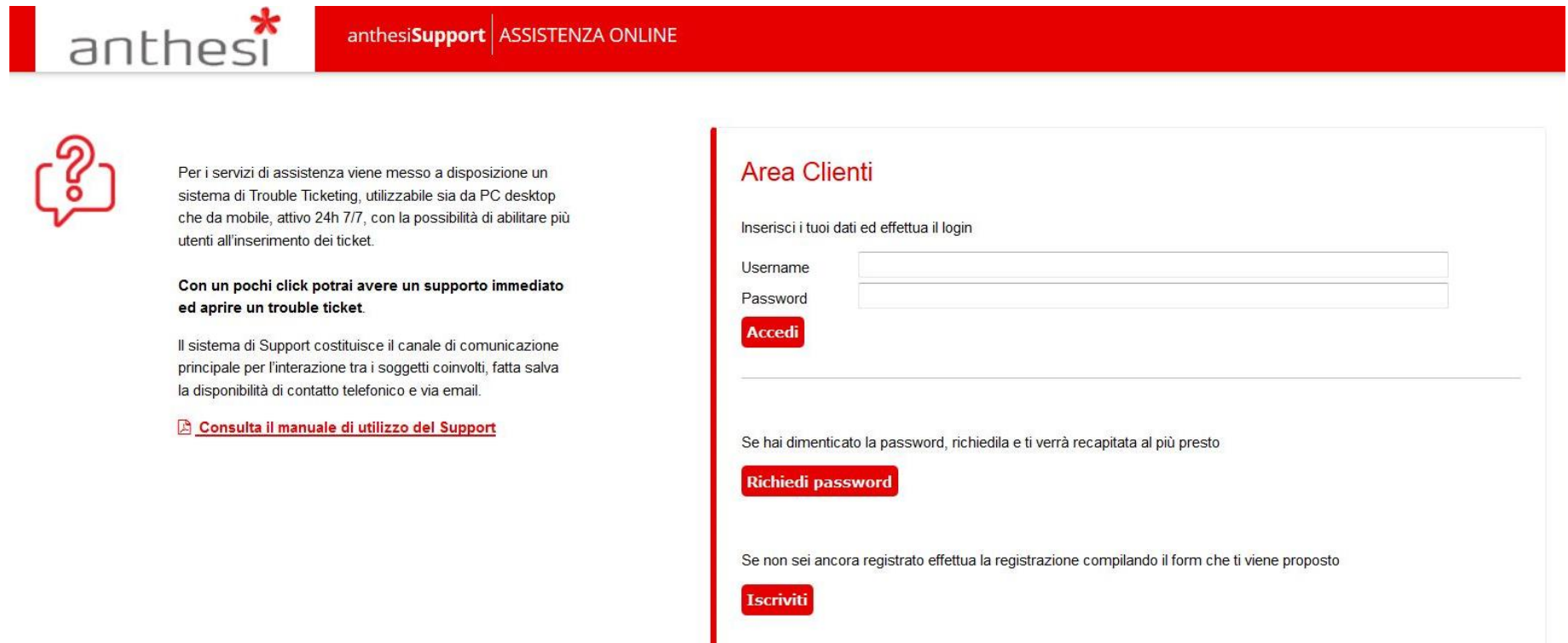
Il sistema di Support costituisce il canale di comunicazione principale per l'interazione tra i soggetti coinvolti, fatta salva la disponibilità di contatto telefonico e via email.

In particolare, la console offre le seguenti funzionalità:

- inserimento ticket per richiesta d'intervento: l'utente abilitato inserisce le richieste di intervento, che vengono inoltrate real-time all'assistenza
- riepilogo ticket interventi per stato: il workflow degli interventi è monitorabile dalla console, nella quale vengono riepilogati a seconda del loro stato (da inoltrare, in corso, in sospeso, in richiesta di chiusura, chiuso)
- sistema di chat: permette una migliore comunicazione tra assistenza e utente
- monitoraggio dei progetti: manutenzione in garanzia, manutenzione ordinaria e manutenzione evolutiva

2. Registrazione al sistema di Support

Per aprire un ticket sul sistema di Support l'utente deve collegarsi al seguente URL <http://support.anthesi.it/registration.jsp> e accedere con le proprie credenziali (Nome Utente e Password). Nel caso in cui non si disponga dei dati per effettuare il login è necessario procedere alla registrazione cliccando sul pulsante **Iscriviti**.



The screenshot displays the 'anthesiSupport ASSISTENZA ONLINE' header. On the left, a red question mark icon is next to text explaining the support system's availability (24h/7d) and providing a link to the support manual. The main content area is titled 'Area Clienti' and contains three sections: a login form with 'Username' and 'Password' fields and an 'Accedi' button; a password recovery section with a 'Richiedi password' button; and a registration section with an 'Iscriviti' button.

Per i servizi di assistenza viene messo a disposizione un sistema di Trouble Ticketing, utilizzabile sia da PC desktop che da mobile, attivo 24h 7/7, con la possibilità di abilitare più utenti all'inserimento dei ticket.

Con un pochi click potrai avere un supporto immediato ed aprire un trouble ticket.

Il sistema di Support costituisce il canale di comunicazione principale per l'interazione tra i soggetti coinvolti, fatta salva la disponibilità di contatto telefonico e via email.

[Consulta il manuale di utilizzo del Support](#)

Area Clienti

Inserisci i tuoi dati ed effettua il login

Username

Password

Accedi

Se hai dimenticato la password, richiedila e ti verrà recapitata al più presto

Richiedi password

Se non sei ancora registrato effettua la registrazione compilando il form che ti viene proposto

Iscriviti



Nel caso di nuova iscrizione è necessario aspettare di essere abilitati all'accesso dal proprio PM di riferimento. Una volta registrato e ricevuta la conferma di attivazione, l'utente si collega al seguente indirizzo per l'inserimento dei ticket <https://support.anthesi.it/>

ATTENZIONE! Le credenziali per accedere al sistema di Support sono diverse da quelle utilizzate per accedere alla piattaforma elixForms. Si consiglia di utilizzare lo stesso indirizzo email utilizzato per la piattaforma eF.

3. Inserire un nuovo intervento

Dopo aver effettuato l'accesso al Support, l'utente seleziona **Nuovo Intervento**.



Per aprire una nuova richiesta di supporto è necessario selezionare un progetto attivo (DELIVERY/MEV/MORD) illustrati nel paragrafo successivo. L'utente può selezionare **Nuova Richiesta** (ad es. per la richiesta di creazione/modifica di un modulo) o **Assistenza/Segnalazione** (ad es. per comunicare eventuali problemi riscontrati).

Apri un nuovo intervento

Per aprire un nuova richiesta o segnalare un'anomalia, selezionare un progetto o un contratto attivo

PROGETTI

LEGENDA STATUS PROGETTO

In sospeso

In attesa chiusura


<p>PRJ: 2016_1452</p> <p>MEV Tutto online (Modulistica online)</p> <p>NUOVA RICHIESTA</p>	<p>PRJ: 2016_1451</p> <p>MORD Tutto Online (modulistica online)</p> <p>ASSISTENZA/SEGNALAZIONE</p>	<p>PRJ: 2016_1428</p> <p>DELIVERY Tutto online</p> <p>ASSISTENZA/SEGNALAZIONE</p>
---	--	---

In entrambi i casi, l'utente inserisce il **Titolo** dell'intervento accompagnato da una **Descrizione** della richiesta o del problema incontrato. Le notifiche riguardanti l'intervento vengono segnalate di default all'indirizzo email dell'utente che ha aperto il ticket. Tuttavia, è possibile specificare ulteriori indirizzi email a cui inviare una notifica, inserendo i relativi contatti separati da virgola nel box **Notifica anche**.

Nuovo Intervento

Nuovo Intervento

Richiesta

Tipo	Nuova Richiesta
Autore	MARIO ROSSI
Titolo	<input type="text"/>
Descrizione	<input type="text"/>
Data realizzazione richiesta	<input type="text"/> 
Email notifica	m.rossi@ente.it [Email a cui comunicare attivita' sull'intervento]
Notifica anche	<input type="text"/> [Specificare ulteriori email da notificare]

Accounting

Progetto	MEV Tutto online (manutenzione evolutiva)
Accounting	pacchetto punti

Inserisci

Nel caso in cui l'utente abbia selezionato **Nuova Richiesta**, può specificare una data di realizzazione indicativa, entro cui vorrebbe che l'intervento venisse portato a termine.

4. Progetti


Esistono tre tipologie di progetti:

- **DELIVERY | Installazione elixForms** – contiene tutte le attività necessarie a rilasciare in produzione l'applicazione
- **MORD | Manutenzione ordinaria elixForms** – contiene tutte le attività e gli interventi necessari per correggere e aggiornare l'applicazione
- **MEV | Manutenzione evolutiva elixForms** – contiene tutte le attività e gli interventi extra non inseriti nel contratto di fornitura iniziale (eventuali customizzazioni, modifiche, ecc.)

Nel caso in cui l'utente non selezioni correttamente il progetto, sarà facoltà del Project Manager di riferimento spostare l'intervento e inserirlo nell'apposito progetto.

5. Consultare gli interventi inoltrati

All'interno del Support, l'utente ha a disposizione lo storico dei ticket aperti, con una distinzione tra interventi in corso, in sospeso, in richiesta di chiusura, chiusi e da inoltrare.



INTERVENTI Progetti Contratti attivi

IN CORSO IN SOSPESO IN RICHIESTA DI CHIUSURA CHIUSI DA INOLTARE

Sono presenti **0** CHAT in WAIT in attesa di riscontro

IN CORSO

DELIVERY | TUTTO ONLINE

Inoltrato il: 13-07-2018 14:17	Autore: Berther Annamaria	Int: 2018_26799 + modulo ID 714143: domanda protocollata senza allegati
Inoltrato il: 02-07-2018 13:13	Autore: Berther Annamaria	Int: 2018_26694 + riservatezza segnalazioni inviate

Interven
Seleziona

Ogni intervento inserito riporta l'indicazione del progetto/contratto a cui appartiene (DELIVERY/MEV/MORD), data e ora di inoltramento, nominativo dell'utente che lo ha creato, ID identificativo e titolo dell'intervento.

L'ID identificativo dell'intervento è univoco e, quindi, ne garantisce la tracciabilità e permette di effettuare delle ricerche all'interno del sistema.



The screenshot shows the Anthesi interface with several navigation elements. At the top, there are tabs for 'INTERVENTI', 'Progetti', and 'Contratti attivi'. Below these, there are filters for 'IN CORSO', 'IN SOSPESO', 'IN RICHIESTA DI CHIUSURA', 'CHIUSI', and 'DA INOLTARE'. On the right side, there is a green button labeled '+ NUOVO INTERVENTO' and a grey button labeled 'CERCA' with a magnifying glass icon. The 'CERCA' button is highlighted with a yellow box, and a yellow arrow points upwards towards it. Below the filters, there is a section titled 'Ricerca fra gli interventi' with two input fields: 'ID Interv:' and 'Titolo:'. A red 'CERCA' button is located below these fields. To the right of the search section, there is a red heading 'Intervento' and a red sub-heading 'Seleziona un intervento per vederne il dettaglio'.

L'utente può consultare i dettagli dell'intervento cliccando sul titolo del modulo o sul relativo ID. Sulla destra si apre una schermata che riporta le specifiche dell'intervento, in particolare:


- Lo stato dell'intervento (da spedire, inoltrato, in corso, richiesta di chiusura, chiuso)
- I dettagli della richiesta (tipo, autore, titolo, descrizione, data realizzazione richiesta, email di notifica, progetto/contratto a cui è associato)
- Chat (storico delle conversazioni tra utente e assistenza, con relativi orari e date)
- Documentazione (riporta l'eventuale documentazione allegata)


INT: 2017_23208

DA SPEDIRE 30-01-2017 13:22	INOLTRATO 30-01-2017 13:22	IN CORSO 31-01-2017 08:58	RICHIESTA DI CHIUSURA 31-01-2017 11:24	CHIUSO
--------------------------------	-------------------------------	------------------------------	--	--------




MEV | _modulo_iscrizione_asilo_nido_2017/2018

 [Dettagli](#)

 [Chat](#)

 [Documentazione](#)

Richiesta

Tipo	Nuova Richiesta
Autore	
Titolo	MEV _modulo_iscrizione_asilo_nido_2017/2018
Descrizione	Si chiede di inserire il logo () nel modulo che dev'essere autenticato con firma digitale.
Data realizzazione richiesta	30-01-2017
Email notifica	
Notifica anche	

Accounting

Progetto	MEV Manutenzione evolutiva ElixForms
Accounting	pacchetto

INTERVENTO IN RICHIESTA DI CHIUSURA

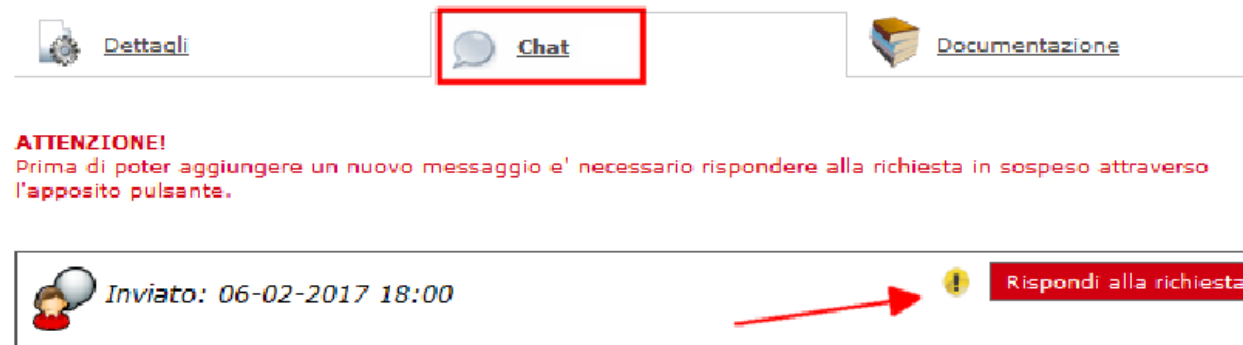
Note	Gentile Luca, modifica apportata con successo. Buona giornata
------	---

[Conferma chiusura](#) [NON conferma chiusura](#)

6. Chat

L'utente dopo aver inserito l'intervento può comunicare in modo diretto con l'assistenza attraverso il tab **Chat**. Cliccando sul pulsante **Nuovo messaggio** si apre una finestra in cui l'utente può inserire il testo del messaggio e allegare eventuali documenti.

Per ogni intervento, all'interno del tab Chat, l'utente ha a disposizione il riepilogo della conversazione con l'assistenza. Un alert indica all'utente la presenza di messaggi a cui non ha ancora dato risposta. Per inserire un nuovo messaggio è necessario prima rispondere alle richieste in sospeso.



The screenshot displays the software interface with three tabs: **Dettagli**, **Chat**, and **Documentazione**. The **Chat** tab is highlighted with a red border. Below the tabs, a red alert message reads: **ATTENZIONE!** Prima di poter aggiungere un nuovo messaggio e' necessario rispondere alla richiesta in sospeso attraverso l'apposito pulsante. To the right of the message is a refresh icon. Below the alert, a chat message is shown: **Inviato: 06-02-2017 18:00**. To the right of the message is a yellow warning icon with an exclamation mark, and a red button labeled **Rispondi alla richiesta**. A red arrow points from the message area towards the warning icon and button.

7. Chiudere un intervento


INT: 2017_23079

DA SPEDIRE INOLTRATO IN CORSO RICHIESTA DI CHIUSURA CHIUSO
 13-01-2017 14:10 13-01-2017 14:12

Zola Predosa - Modifiche modulo iscrizione asilo nido

[Dettagli](#) [Chat](#) [Documentazione](#)


Richiesta

Tipo Nuova Richiesta
 Autore Anthesi[2]
 Titolo **Zola Predosa - Modifiche modulo iscrizione asilo nido**
 Descrizione  11 gen (2 giorni fa)

Data realizzazione richiesta 20-01-2017
 Email notifica
 Notifica anche

Accounting

Progetto MEV | Manutenzione evolutiva ElixForms
 Accounting pacchetto

 **Chiudi intervento**

Quando l'utente ha ricevuto assistenza alla propria richiesta può procedere con la chiusura dell'intervento in corso.

L'utente individua l'intervento di suo interesse, lo seleziona e nel tab **Dettagli** clicca sul pulsante **Chiudi intervento** situato in fondo alla pagina. L'utente conferma la chiusura e l'intervento viene spostato tra quelli chiusi.

Se la chiusura viene invece richiesta dall'assistenza, l'intervento viene spostato tra quelli in richiesta di chiusura. L'utente può decidere se confermare o meno la chiusura. Se l'utente conferma la chiusura l'intervento viene spostato tra quelli chiusi.

8. Verificare pacchetto punti

Per capire quanti punti ha consumato, l'utente clicca sul tab **Progetti** e sceglie il progetto desiderato attraverso i filtri di ricerca o dalla lista riportata in fondo alla pagina. Dalla lista generica dei progetti sono visibili sulla destra i punti/ora utilizzati.

Interventi
PROGETTI
Contratti attivi

Progetti

COMUNE DI

Titolo:

Status: [Seleziona Status] ▼

Visualizzazione: Lista suddivisa per accounting Lista flat

Cerca

LEGENDA STATUS PROGETTO











- In sospeso
- In attesa chiusura
- Chiuso

* 1 punto = 1 ora di attività realizzativa pianificata in orario lavorativo di giorno feriale.
Per impieghi differenti (Es. richieste di attività in emergenza, urgenza, fuori orario lavorativo/festivo o di Analisi e progettazione) vengono applicati fattori moltiplicativi come specificato sull'ordine sottoscritto.

Accounting	ID Prj	Titolo	Data consegna richiesta	Responsabile progetto	Punti/Ora utilizzati
CANONE SERVIZIO CLOUD E ASSISTENZA APPLICATIVA [Id Acc: 2017_]					
	2016_	MORD Tutto Online (modulistica online)			
PACCHETTO PUNTI A CONSUNTIVAZIONE ORARIA [Id Acc: 2016_]					
	2016_	MEV Tutto online (Modulistica online)			16.50
Attivazione elixforms STD (fino a 50 moduli) [Id Acc: 2016_]					
	2016_	DELIVERY Tutto online			

Cliccando su un progetto specifico (DELIVERY/MEV/MORD) l'utente ha a disposizione il riepilogo dei punti/ora ordinati e utilizzati. L'utente può inoltre visualizzare i minuti consumati per gli interventi relativi al progetto selezionato e consultare i dettagli dei singoli interventi, ordinati dal più recente al più vecchio.

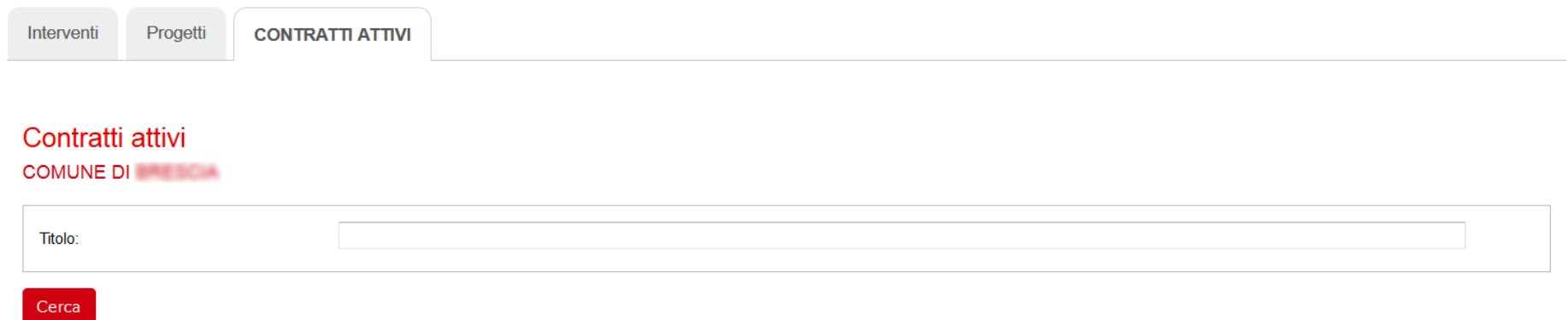
🔄 INTERVENTI PREVISTI PER IL PROGETTO

ID Interv	Tipo	Titolo	Priorita'	Autore	Data inoltro	Data Presa in carico	Data Chiusura	Status	Minuti	Dett
2017_XXXX	N	XXXX_domanda_iscrizione_asilo_nido_2017/2018	0	XXXX [XXXX]	30-01-2017 10:55	31-01-2017 08:54		IN CORSO	30	
2017_XXXX	A	XXXX - Dubbi su attributi estesi	0	Anthesi [460]	23-01-2017 15:25	23-01-2017 15:24	23-01-2017 15:25	CHIUSO	30	
2017_XXXX	A	XXXX - Modulo XXXX_nido_iscr_17/18	0	Anthesi [460]	19-01-2017 15:06	19-01-2017 15:09		IN CORSO	105	
2017_XXXX	N	XXXX - Modifiche modulo iscrizione asilo nido	0	Anthesi Web	13-01-2017 14:12			INOLTRATO	560	
2016_XXXX		Seconda sessione formazione Architect - XXXX 15/12	0	Anthesi [460]	13-12-2016 10:09	13-12-2016 10:09	19-12-2016 09:36	CHIUSO	540	
2016_XXXX		Seconda sessione formazione Architect - XXXX 15/12	0	Anthesi [460]	13-12-2016 10:06	19-12-2016 11:28	19-12-2016 11:28	CHIUSO	600	
2016_XXXX	N	Seconda sessione formazione Architect - XXXX	0	Anthesi [460]	13-12-2016 09:59	13-12-2016 10:05	13-12-2016 10:06	CHIUSO	575	
2016_XXXX	N	Importazione moduli - XXXX	0	Anthesi [502]	30-11-2016 14:36	30-11-2016 16:38	05-12-2016 16:17	CHIUSO	600	
2016_XXXX	A	Assistenza telefonica - XXXX	0	Anthesi Web	29-11-2016 08:59	13-12-2016 10:02	13-12-2016 10:02	CHIUSO	35	
2016_XXXX	A	Approfondimento formativo XXXX	0	Anthesi [460]	24-10-2016 15:20	24-10-2016 15:21	02-11-2016 11:24	CHIUSO	660	

ATTENZIONE! 1 punto = 1 ora di attività realizzata in orario lavorativo di giorno feriali. In caso di richieste contrassegnate come **urgenza**, fuori orario lavorativo/festivo o di analisi e progettazione, vengono applicati **fattori moltiplicativi** come specificato sull'ordine sottoscritto.

9. Contratti attivi

L'utente può visualizzare la lista di tutti le linee di account associate a contratti di manutenzione ordinaria (MORD) ed evolutiva (MEV) cliccando sul tab **Contratti attivi**.



Interventi Progetti **CONTRATTI ATTIVI**

Contratti attivi
COMUNE DI BRESCIA

Titolo:

Cerca

All'interno del pacchetto è possibile visualizzare i progetti associati con indicazione del relativo ID, del titolo e dei punti/ora utilizzati.

ATTENZIONE! Per visualizzare i contratti attivi è necessario attivare dei permessi particolari all'utente concordati con l'Ente di riferimento.