

VADEMECUM OPERATIVO PER L'ASSISTENZA DEGLI UTENTI TRAMITE IL SISTEMA DI TICKETING OTRS

Sommario

FLUSSO DI LAVORO	2
PRIMO ACCESSO (recupero password)	3
MODIFICA DELLA PASSWORD	5
ABILITAZIONE DELLE NOTIFICHE VIA E-MAIL	7
RICERCA DI UN TICKET	9
AGGIUNGERE UNA NOTA AD UN TICKET	11
METTERE IN ATTESA UN TICKET	13
MODIFICARE LA PRIORITÀ DI UN TICKET	15
CHIUSURA DI UN TICKET	16
RILASCIO DI UN TICKET	18
ASSEGNAZIONE DEL TICKET A UN ALTRO OPERATORE	19
SPOSTAMENTO DEL TICKET IN UN'ALTRA CODA	21
CREAZIONE DI UN NUOVO TICKET	22
COME RISPONDERE AD UN UTENTE VIA E-MAIL	24
COME INOLTARE IL CONTENUTO DEL TICKET VIA E-MAIL	26
CONSIGLI PRATICI	28

FLUSSO DI LAVORO

Il ticket (o richiesta) viene creato automaticamente se un'utente esterno invia un'e-mail al Contact Center (contactcenter@cittametropolitanaroma.it) oppure viene aperto manualmente da un operatore di primo livello che riceve la telefonata attraverso il numero unico di assistenza (**0640409434**).



Se l'operatore di primo livello è in grado di fornire assistenza all'utente, il ticket viene gestito e chiuso direttamente dal Contact Center.

Se invece è indispensabile l'intervento di un ufficio competente della Città metropolitana, il ticket viene smistato nella relativa coda.

Gli operatori di secondo livello che avranno abilitato le notifiche nel proprio pannello preferenze OTRS, riceveranno un'e-mail di notifica con il link diretto al ticket; diversamente dovranno consultare periodicamente il cruscotto di OTRS per verificare se sono presenti nuovi ticket nelle code di propria competenza.

L'operatore di secondo livello prende in carico il ticket per gestirlo: risponde all'utente oppure, se la richiesta è di competenza di un altro ufficio, aggiunge una nota e lo sposta in una delle code mostrate dal sistema OTRS. Lo spostamento può sempre avvenire verso il primo livello di assistenza (Contact Center) e in alcuni casi verso le code del proprio Dipartimento al fine di ridurre i tempi di gestione.

Nella nota da inserire prima dello spostamento è opportuno indicare le motivazioni dell'operazione soprattutto se questo spostamento viene fatto verso il I livello di assistenza (Contact Center), ovvero verso la coda di provenienza. Questo consentirà di ottimizzare la gestione di ticket futuri da parte del Contact Center e prevenire errori di indirizzamento.

PRIMO ACCESSO (recupero password)

L'accesso al sistema OTRS avviene tramite credenziali personali.

Il **nome utente** equivale al proprio **indirizzo e-mail**, mentre la password viene generata automaticamente dal sistema e deve essere recuperata tramite la seguente procedura.

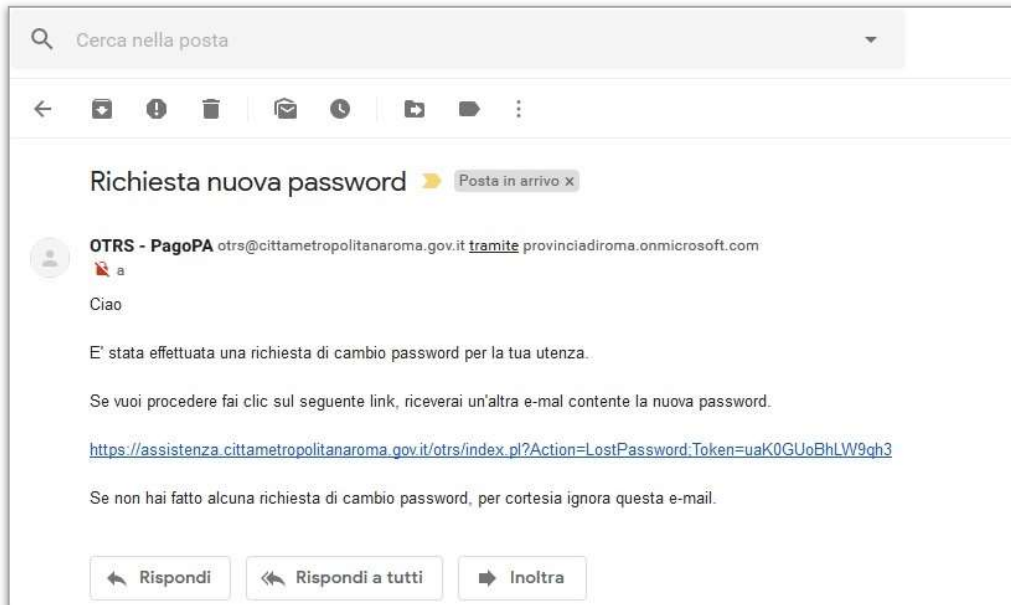
1) Collegarsi al link <https://assistenza.cittametropolitanaroma.it/>



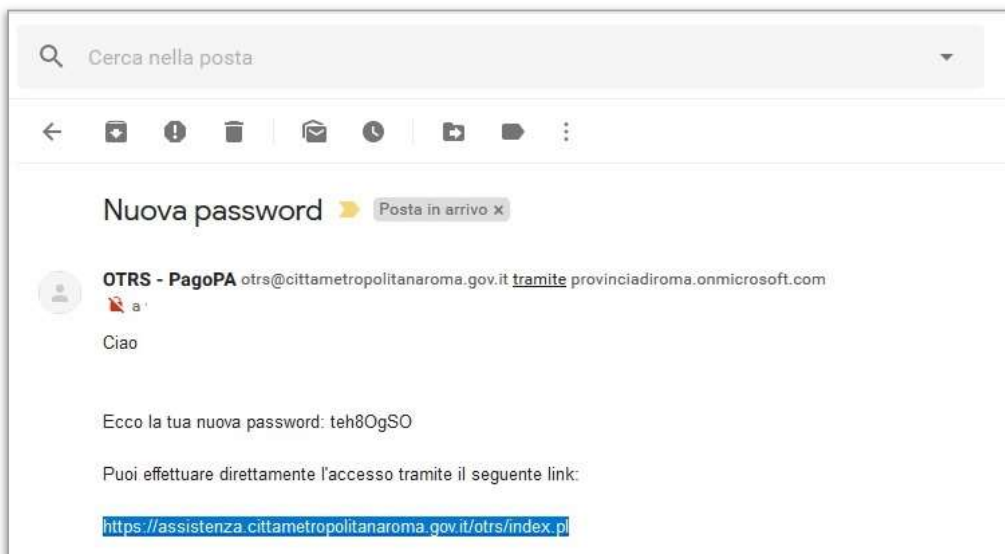
2) fare clic su “Hai dimenticato la password?”



3) Inserire il proprio **indirizzo e-mail** e cliccare sul pulsante “Richiedi nuova password”. Verrà inviata un'e-mail all'indirizzo indicato.

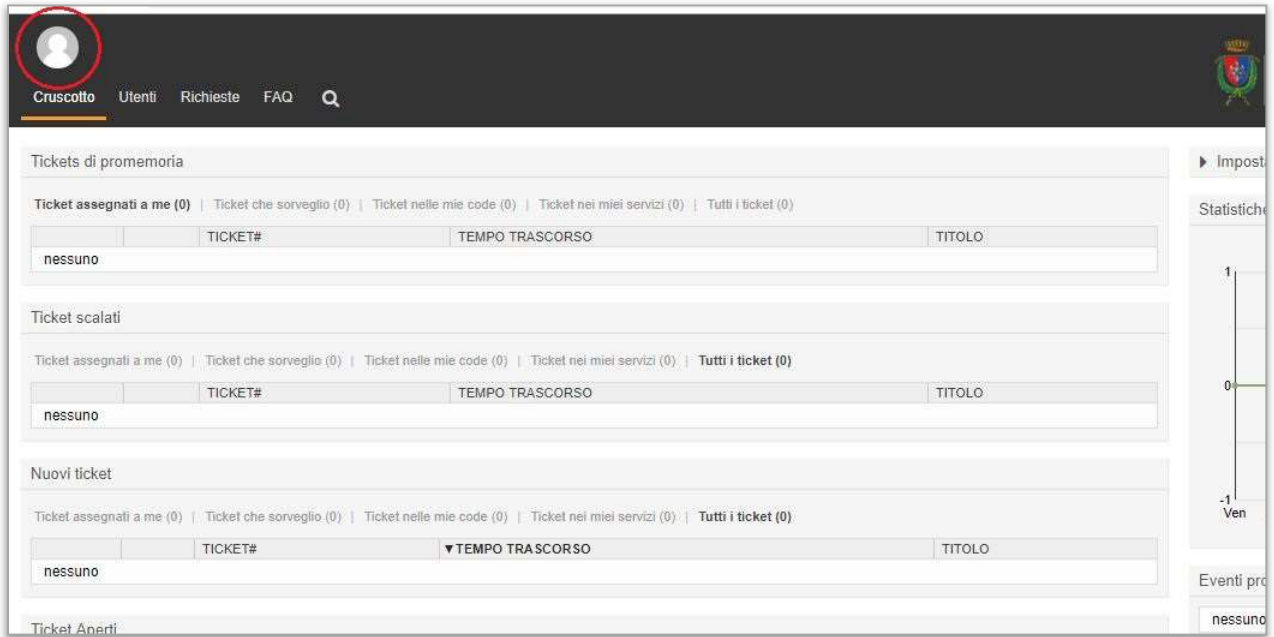


4) All'arrivo dell'e-mail di conferma, fare clic sul link: il sistema invierà una nuova e-mail contenente la nuova password generata casualmente.



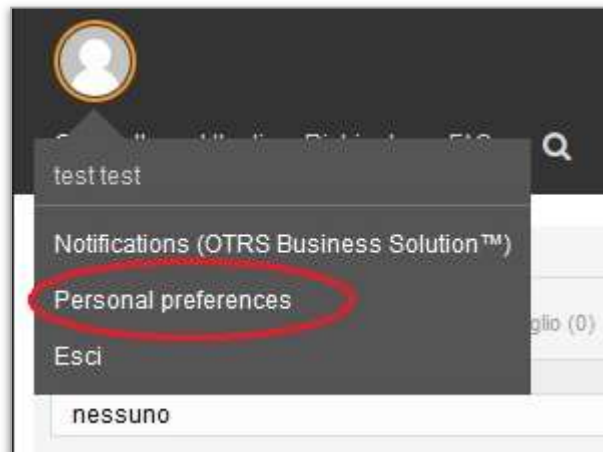
Effettuare l'accesso al sistema di ticketing OTRS con la nuova password. Successivamente, sarà possibile modificarla attraverso le impostazioni del proprio profilo utente.

MODIFICA DELLA PASSWORD



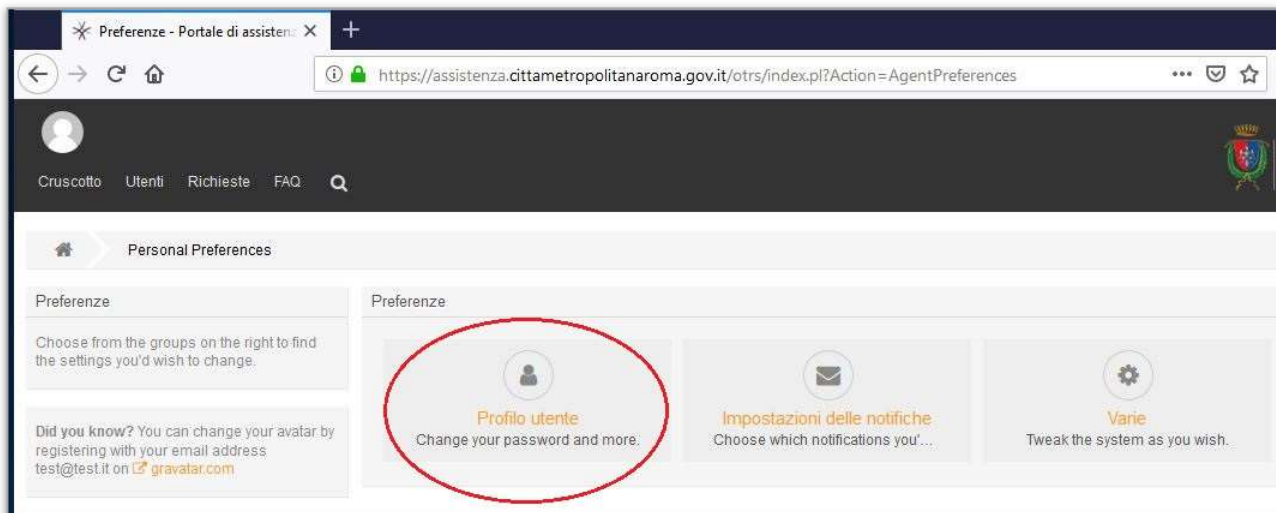
The screenshot shows the OTRS user interface. At the top left, there is a user profile icon circled in red. Below it, the navigation menu includes "Cruscotto", "Utenti", "Richieste", and "FAQ". The main content area is divided into sections for "Tickets di promemoria", "Ticket scalati", and "Nuovi ticket", each with a table of ticket data. On the right side, there is a sidebar with "Impostazioni", "Statistiche", and "Eventi prodotti".

- 1) Fare clic sull'icona in alto a sinistra (cerchiata in rosso)

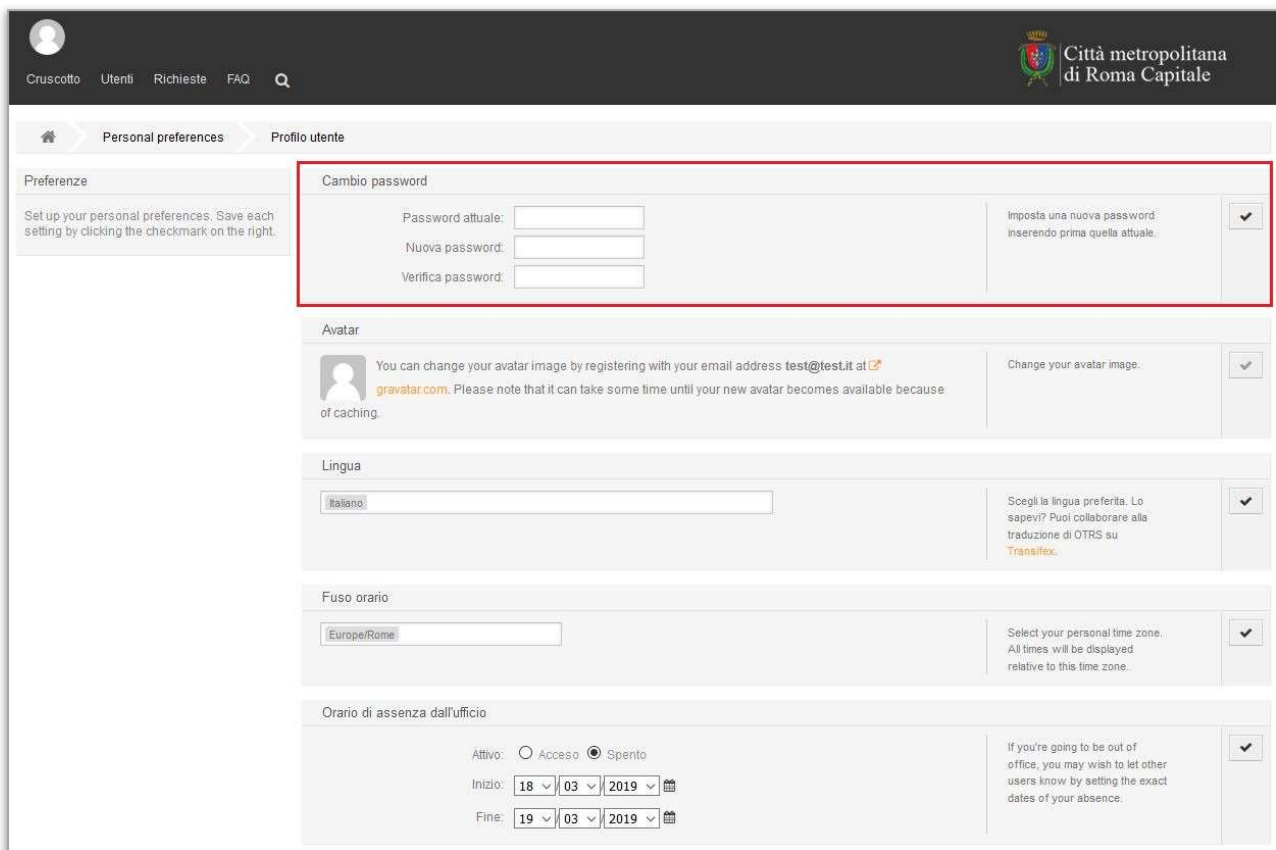


A close-up of the user profile menu. The menu is open, showing options: "test test", "Notifications (OTRS Business Solution™)", "Personal preferences" (circled in red), and "Esci". The background shows a table with the word "nessuno" in the first row.

- 2) Selezionare "**Preferenze personali**"



3) Fare clic sul pulsante **“Profilo utente”**



4) Compilare i campi richiesti e **fare clic sul segno di spunta** al lato destro per salvare le nuove impostazioni.

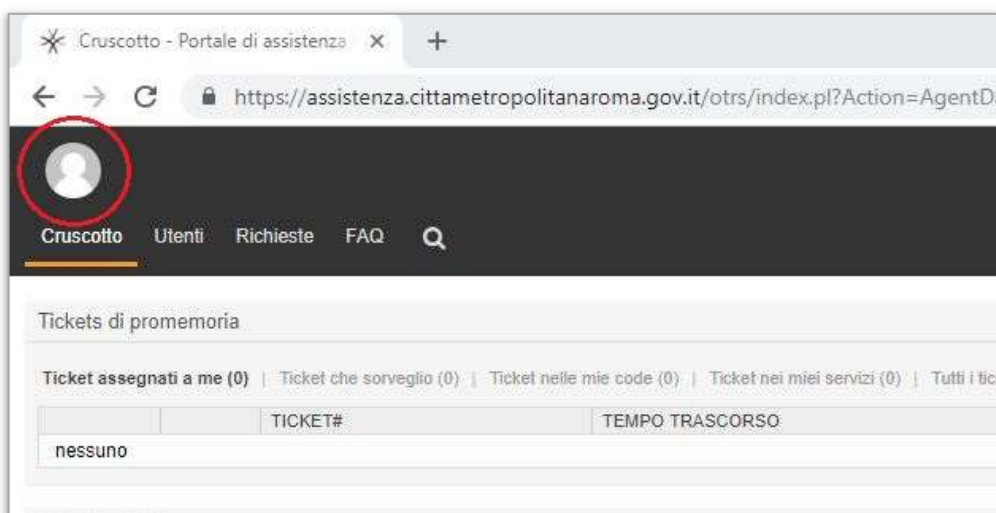
ABILITAZIONE DELLE NOTIFICHE VIA E-MAIL

Le notifiche e-mail consentono di ricevere aggiornamenti tempestivi sullo stato dei ticket che si trovano nelle code di propria competenza.

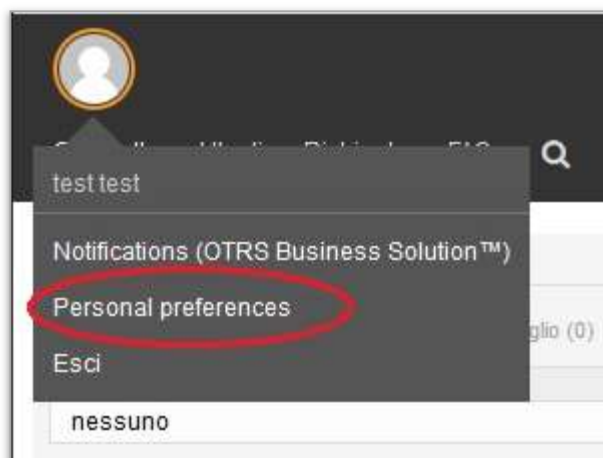
Verranno notificate: la **creazione** di un nuovo ticket, l'**aggiornamento** di un ticket da parte dell'utente esterno, il **promemoria** di un ticket messo in attesa, la notifica dell'aggiunta di una **nuova nota**, lo **spostamento** di coda di un ticket.

Ciascuna notifica riporterà sempre: il **numero del ticket**, il **tipo di notifica** e un **link** per visualizzare il ticket in OTRS. Nelle notifiche il testo del ticket viene riportato solo parzialmente e gli eventuali allegati non sono mai presenti. Pertanto, è fondamentale effettuare l'accesso ad OTRS tramite il link ricevuto nella notifica per vedere il ticket nella sua interezza.

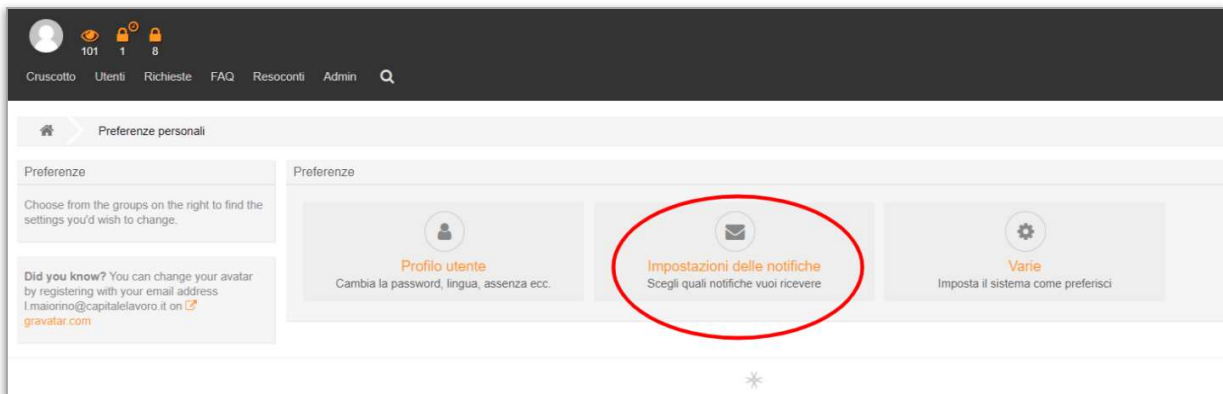
L'operatore non può controllare il tipo di notifiche ma può indicare per quali code attivarle con la seguente procedura:



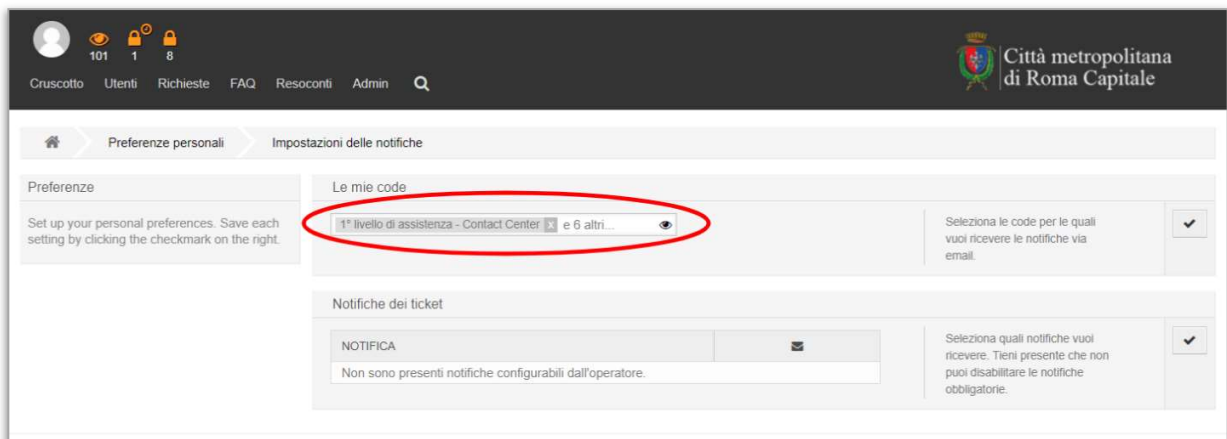
- 1) Fare clic sull'icona in alto a sinistra (cerchiata in rosso)



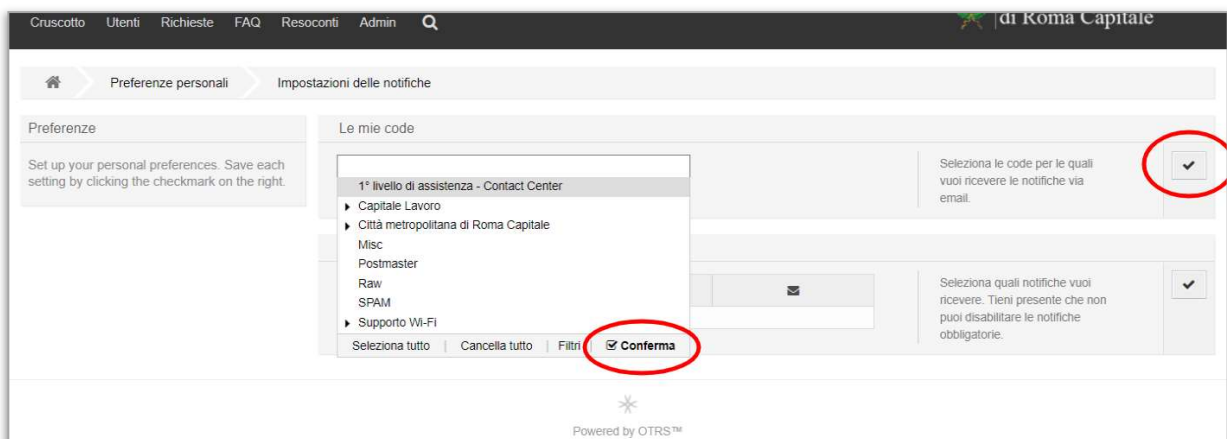
- 2) Selezionare "**Preferenze personali**"



3) Fare clic sul pulsante **“Impostazioni delle notifiche”**



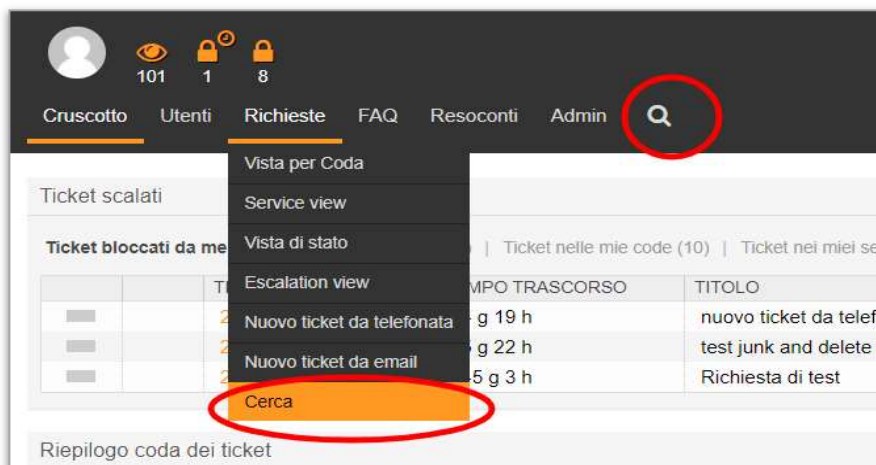
4) Nella sezione **“Le mie code”** selezionare per quali code si vogliono ricevere le notifiche e **fare clic sul pulsante “Conferma”** posizionato alla base della tendina con le code selezionate (v. figura successiva).



5) Per salvare le impostazioni e concludere l'operazione, **fare clic sul segno di spunta** posto sul lato destro (v. figura in alto) per salvare le nuove impostazioni.

RICERCA DI UN TICKET

Fare clic sull'icona che rappresenta una lente d'ingrandimento, oppure fare clic sul tasto "Richieste" e selezionare dal menu a tendina la voce "Cerca".



Verrà mostrata la seguente finestra.

The screenshot shows a search window titled "Cerca". The window is divided into three sections: "Modelli", "Filtri in uso", and "Filtri aggiuntivi".

- Modelli:** A text input field labeled "Modello di ricerca:" with a "Crea nuovo" button below it.
- Filtri in uso:** Two text input fields: "Ticket#:" with the placeholder text "(per esempio '10*5155' o '105658*')" and "Testo libero:". Both fields have a clear button (X) to the right.
- Filtri aggiuntivi:** A text input field labeled "Aggiungi un altro attributo:" and a dropdown menu labeled "Tipo di risultato:" with "Normale" selected.

At the bottom of the window, there is a button labeled "Esegui ricerca" with a magnifying glass icon.

È possibile effettuare una ricerca generica in qualsiasi campo inserendo il testo da ricercare nella casella "testo libero", oppure è possibile ricercare un ticket attraverso il proprio identificativo numerico attraverso la casella "Ticket#".

Inoltre, è possibile selezionare filtri aggiuntivi tra quelli disponibili in modo da effettuare una ricerca più mirata.

Cerca

Modelli

Modello di ricerca:

Filtri in uso

Ticket#: (per esempio '10*5155' o '105658')

Testo libero:

Filtri aggiuntivi

Aggiungi un altro attributo:

Tipo di risultato:

Titolo	
Nome allegato	
Ccn	
Testo	
Cc	
Da	
Oggetto	
A	
CustomerID (complex search)	
CustomerID (exact match)	
Assigned to Customer User Login (complex search)	
Assigned to Customer User Login (exact match)	
Accessible to Customer User Login (exact match)	
Stato	
Priorità	
Blocca	
Coda	
Creata nella Coda	
Tipo	
Servizio	
SLA	
Operatore	

0 0
0 1
0 1
2 5
0 0
0 1
0 1
1 1
0 1
0 25
3 0
0 0
11 41

bientali - imprese recupero rifiuti
 billi e occupazioni suolo

Nell'esempio, è stato selezionato il campo "Titolo" per ricercare solo all'interno del titolo.
 Per rimuovere i filtri inutilizzati è sufficiente fare clic sul tasto "-" di fianco a ciascun campo.

Cerca

Modelli

Modello di ricerca:

Filtri in uso

Ticket#: (per esempio '10*5155' o '105658')

Testo libero:

Titolo:

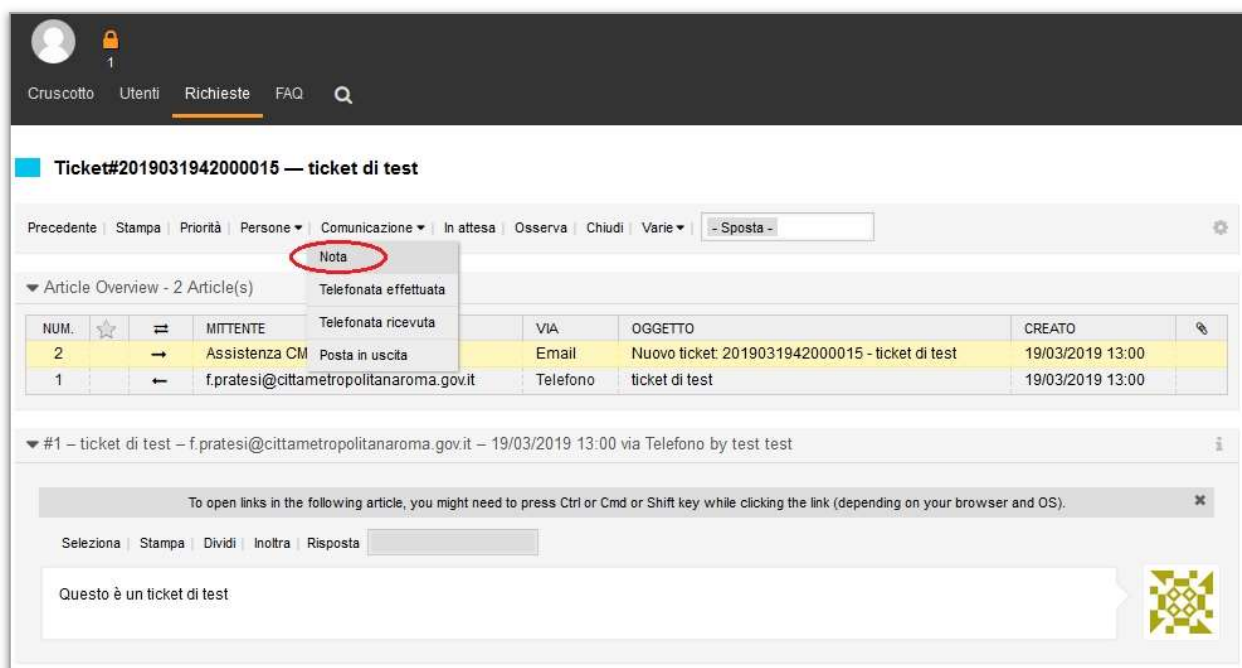
Filtri aggiuntivi

Aggiungi un altro attributo:

Tipo di risultato:

AGGIUNGERE UNA NOTA AD UN TICKET

La nota è una informazione ad uso interno visibile tra le interazioni del ticket ma non recapitata all'utente esterno. Può essere utilizzata per commentare un ticket oppure per dare suggerimenti all'operatore che lo sta gestendo, oppure può (deve) essere inserita prima di spostare il ticket in un'altra coda per motivarne il trasferimento.



The screenshot shows a web interface for ticket management. At the top, there is a navigation bar with 'Cruscotto', 'Utenti', 'Richieste', and 'FAQ'. Below this, the main header displays 'Ticket#2019031942000015 — ticket di test'. A secondary navigation bar includes 'Precedente', 'Stampa', 'Priorità', 'Persone', 'Comunicazione', 'In attesa', 'Osserva', 'Chiudi', 'Varie', and a search box. The 'Comunicazione' menu is open, with 'Nota' circled in red. Below the menu, there is a table with columns: NUM., MITTENTE, VIA, OGGETTO, and CREATO. The table contains two rows of data. Below the table, there is a section for the selected article, showing details like '#1 - ticket di test - f.pratesi@cittametropolitanaroma.gov.it - 19/03/2019 13:00 via Telefono by test test'. At the bottom, there is a text area containing 'Questo è un ticket di test' and a QR code.

NUM.	MITTENTE	VIA	OGGETTO	CREATO
2	Assistenza CM	Email	Nuovo ticket: 2019031942000015 - ticket di test	19/03/2019 13:00
1	f.pratesi@cittametropolitanaroma.gov.it	Telefono	ticket di test	19/03/2019 13:00

- 1) All'interno di un ticket, fare clic su "Comunicazione" e scegliere dal menu a tendina la voce "Nota"

Add Note to Ticket#2019031942000015 — ticket di test

Tutti i campi marcati con un asterisco (*) sono obbligatori.

[Annulla e chiudi](#)

▼ Aggiungi articolo

*Oggetto:

Opzioni: [\[FAQ\]](#)

*Testo:

B I U S | | | | | | | | | | | | | |

Formato ▾ | Carattere ▾ | Dim... ▾ | ▾ | ▾ | | Sorgente Ω

Allegati:
Click to select files or just drop them here.

Is visible for customer:

Tempo (unità di lavoro):

Invia oppure Save as new draft

2) Compilare i campi obbligatori contrassegnati con il carattere "*" e premere il tasto "Invia".

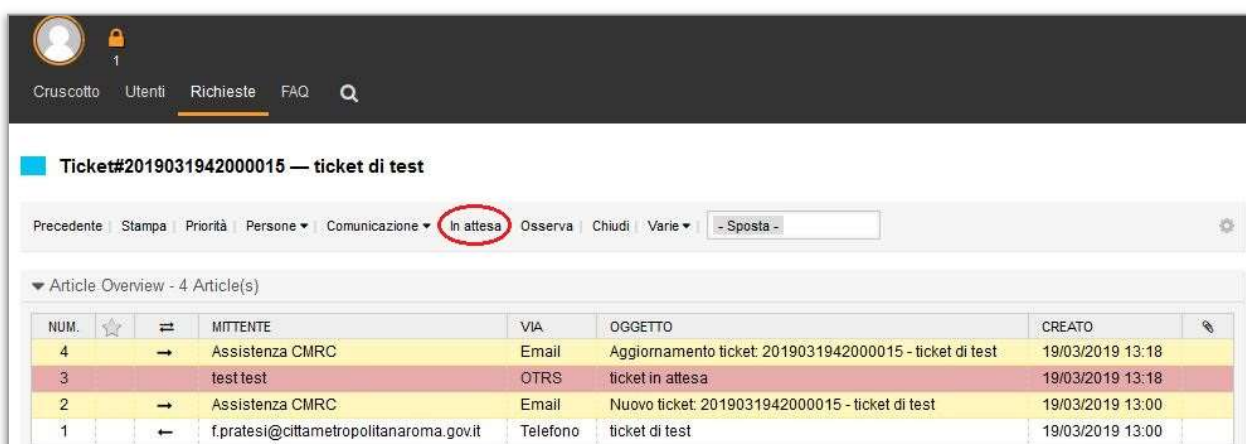
METTERE IN ATTESA UN TICKET

Mettere in attesa un ticket significa porlo nello stato “attesa di promemoria” fino ad un determinato momento.

Il ticket posto in attesa verrà nascosto dal cruscotto dell’operatore fino alla data e all’orario specificati.

Raggiunto il momento impostato, verrà mostrato nel cruscotto all’interno del riquadro “**Ticket in promemoria**” e l’operatore che lo ha messo in attesa riceverà un’e-mail di promemoria.

Questa funzione è molto utile se si vuole “mettere da parte” il ticket e impostare OTRS per ricordarci di trattarlo in un momento successivo.



The screenshot shows the OTRS interface for a specific ticket. At the top, there is a navigation bar with 'Cruscotto', 'Utenti', 'Richieste', and 'FAQ'. Below this, the ticket title is 'Ticket#2019031942000015 — ticket di test'. A toolbar contains several actions: 'Precedente', 'Stampa', 'Priorità', 'Persone', 'Comunicazione', 'In attesa' (highlighted with a red circle), 'Osserva', 'Chiudi', 'Varie', and '- Sposta -'. Below the toolbar, there is a section titled 'Article Overview - 4 Article(s)' containing a table with the following data:

NUM.	☆	⇄	MITTENTE	VIA	OGGETTO	CREATO	🔗
4		→	Assistenza CMRC	Email	Aggiornamento ticket: 2019031942000015 - ticket di test	19/03/2019 13:18	
3			test test	OTRS	ticket in attesa	19/03/2019 13:18	
2		→	Assistenza CMRC	Email	Nuovo ticket: 2019031942000015 - ticket di test	19/03/2019 13:00	
1		←	f.pratesi@cittametropolitanaroma.gov.it	Telefono	ticket di test	19/03/2019 13:00	

- 1) All’interno di un ticket, cliccare sul pulsante “In attesa”

Set Pending Time for Ticket#2019031942000015 — ticket di test

Tutti i campi marcati con un asterisco (*) sono obbligatori.

[Annulla e chiudi](#)

▼ Impostazioni dei ticket

Stato successivo:

In attesa fino a:

For all pending* states.

▼ Aggiungi articolo

* Oggetto:

Opzioni: [\[FAQ\]](#)

* Testo:

B I U S | | | | | | | | | | | | | | |

Formato | Carattere | Dim... | | | | Sorgente | | | |

Allegati: Click to select files or just drop them here.

Is visible for customer:

Tempo (unità di lavoro):

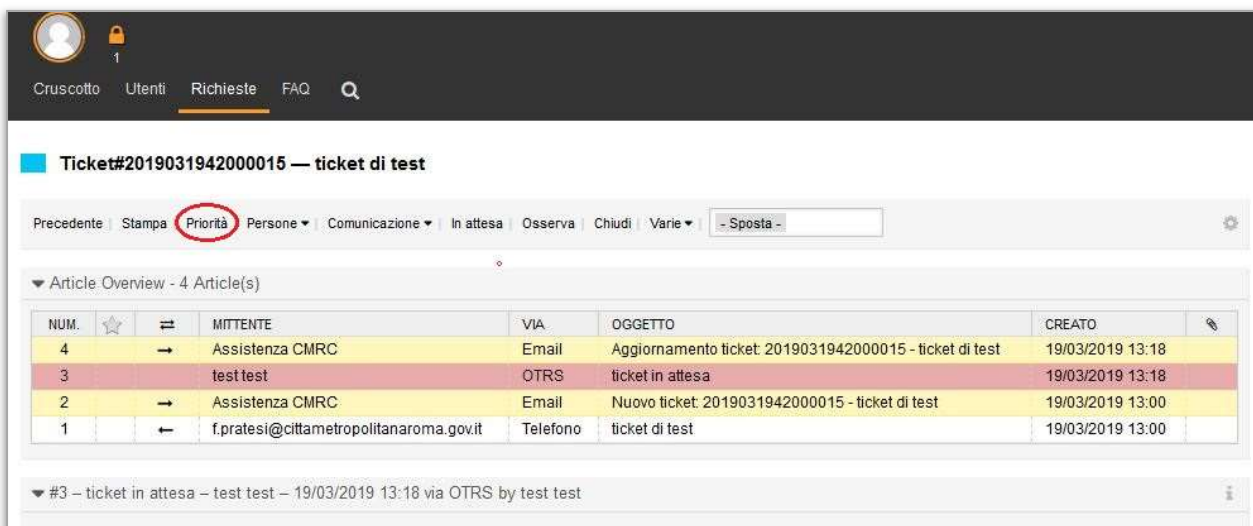
Invia oppure **Save as new draft**

- 2) Impostare la data e l'orario desiderati.
- 3) Compilare i campi obbligatori contrassegnati con il carattere "*" e premere il tasto "Invia".

MODIFICARE LA PRIORITÀ DI UN TICKET

La priorità di un ticket è un'informazione ad uso interno e può servire per segnalare una particolare urgenza (o non urgenza) per gestire un ticket.

Il valore predefinito della priorità per tutti i ticket è 3 (normale). Può assumere valori da 1 (molto bassa) a 5 (molto alta).

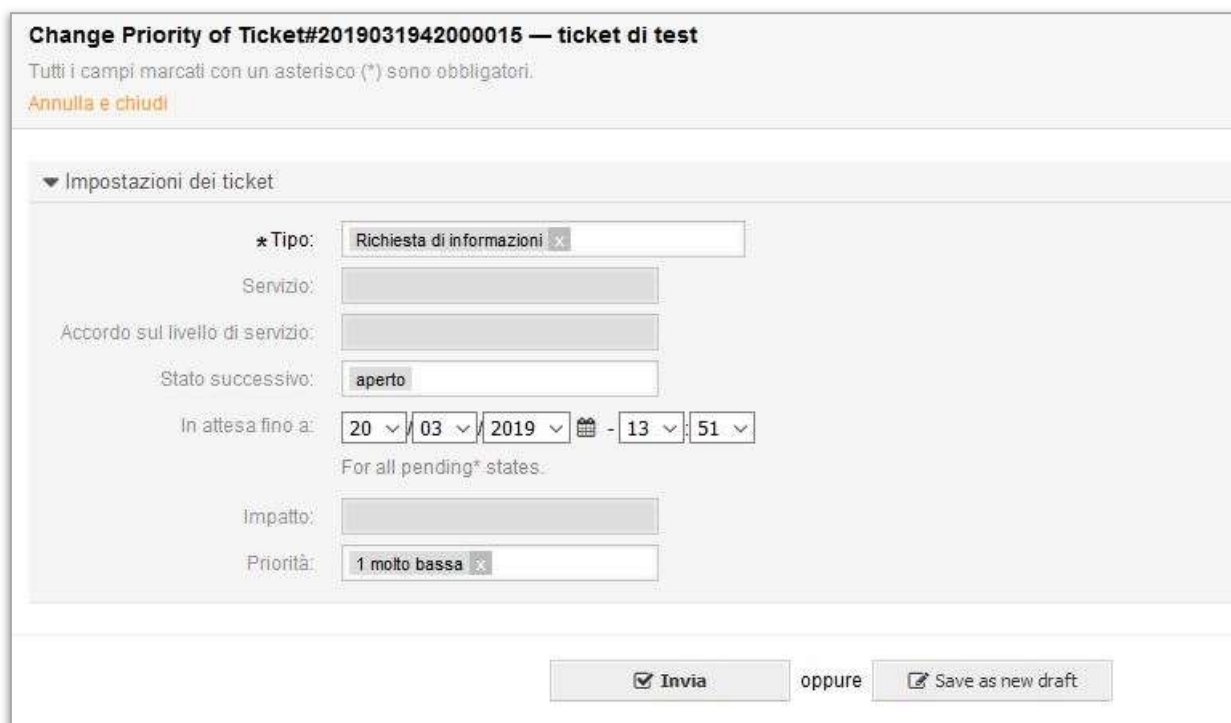


The screenshot shows the top navigation bar with 'Cruscotto', 'Utenti', 'Richieste', and 'FAQ'. Below it, the ticket title is 'Ticket#2019031942000015 — ticket di test'. A toolbar contains buttons for 'Precedente', 'Stampa', 'Priorità' (circled in red), 'Persone', 'Comunicazione', 'In attesa', 'Osserva', 'Chiudi', 'Varie', and '- Sposta -'. Below the toolbar is an 'Article Overview' table with 4 articles.

NUM.	☆	⇄	MITTENTE	VIA	OGGETTO	CREATO	
4		→	Assistenza CMRC	Email	Aggiornamento ticket: 2019031942000015 - ticket di test	19/03/2019 13:18	
3			test test	OTRS	ticket in attesa	19/03/2019 13:18	
2		→	Assistenza CMRC	Email	Nuovo ticket: 2019031942000015 - ticket di test	19/03/2019 13:00	
1		←	f.pratesi@cittametropolitanaroma.gov.it	Telefono	ticket di test	19/03/2019 13:00	

Below the table, there is a summary for article #3: '#3 – ticket in attesa – test test – 19/03/2019 13:18 via OTRS by test test'.

1) All'interno di un ticket, fare clic su "Priorità"



The screenshot shows the 'Change Priority of Ticket#2019031942000015 — ticket di test' form. It includes a note: 'Tutti i campi marcati con un asterisco (*) sono obbligatori.' and a link 'Annulla e chiudi'. The form is titled 'Impostazioni dei ticket' and contains the following fields:

- * Tipo: Richiesta di informazioni
- Servizio: [empty]
- Accordo sul livello di servizio: [empty]
- Stato successivo: aperto
- In attesa fino a: 20 / 03 / 2019 - 13 : 51
- For all pending* states: [empty]
- Impatto: [empty]
- Priorità: 1 molto bassa

At the bottom, there are two buttons: 'Invia' (checked) and 'Save as new draft'.

2) Modificare le proprietà del ticket e cliccare sul tasto "Invia"

CHIUSURA DI UN TICKET

La funzione di chiusura ticket permette di chiudere il ticket senza informare l'utente.

L'utilizzo di questo comando deve essere limitato ai casi strettamente necessari (quando si riapre il ticket a seguito di un messaggio di ringraziamento dell'utente oppure quando ci si dimentica di chiudere il ticket contestualmente ad una comunicazione verso l'utente). In tutti gli altri casi è fortemente sconsigliato usare questo comando poiché il ticket viene chiuso e l'utente non riceve alcuna informazione.

Un ticket chiuso non è più visibile sul cruscotto e pertanto andrà ricercato.



Cruscotto Utenti Richieste FAQ

Ticket#2019031942000015 — ticket di test

Precedente | Stampa | Priorità | Persone | Comunicazione | In attesa | Osserva | **Chiudi** | Varie | - Sposta -

▼ Article Overview - 2 Article(s)

NUM.	★	⇄	MITTENTE	VIA	OGGETTO	CREATO	🔗
2		→	Assistenza CMRC	Email	Nuovo ticket: 2019031942000015 - ticket di test	19/03/2019 13:00	
1		←	f.pratesi@cittametropolitanaroma.gov.it	Telefono	ticket di test	19/03/2019 13:00	

- 1) all'interno di un ticket che si vuole chiudere, fare clic sul pulsante "Chiudi".

Close Ticket#2019031942000015 — ticket di test

Tutti i campi marcati con un asterisco (*) sono obbligatori.

[Annulla e chiudi](#)

▼ Impostazioni dei ticket

Stato successivo:

Richiesta revisione:

▼ Aggiungi articolo

* Oggetto:

Opzioni: **[FAQ]**

* Testo:

B I U S | | | | | | | | | | | | | | |

Formato ▾ | Carattere ▾ | Dim... ▾ | ▾ | ▾ | | Sorgente

Allegati: Click to select files or just drop them here.

Is visible for customer:

Tempo (unità di lavoro):

oppure

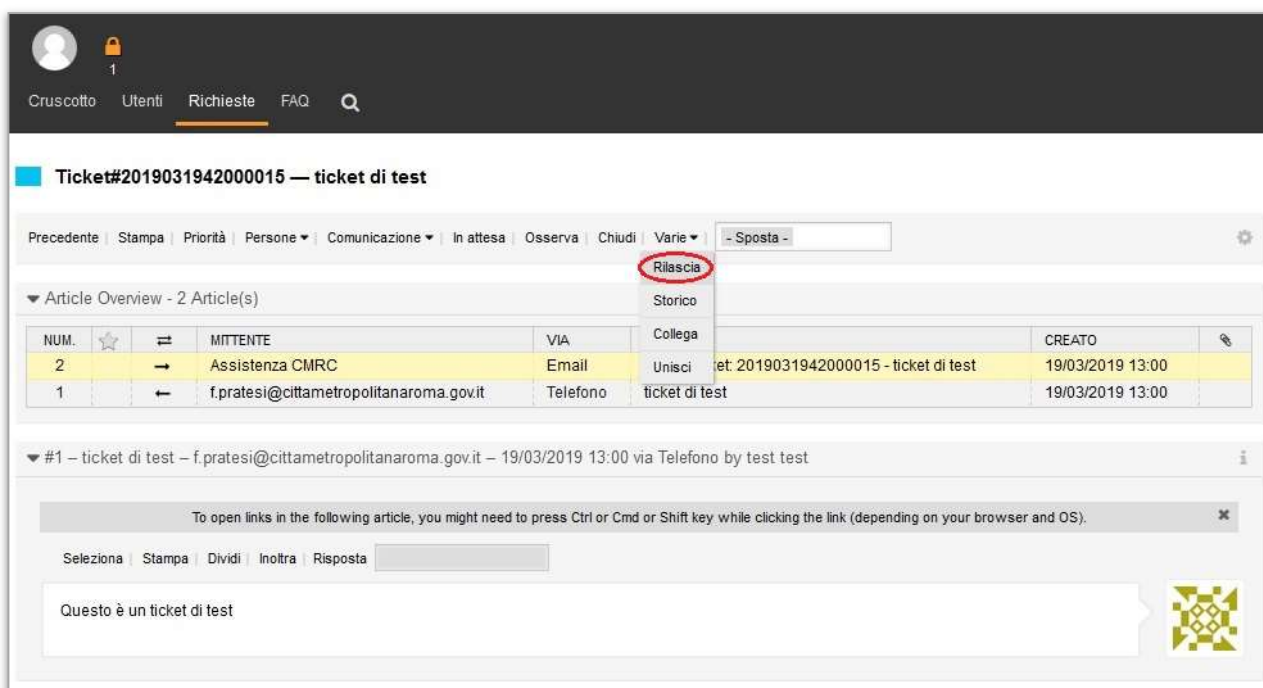
2) Compilare i campi obbligatori e cliccare sul pulsante “Invia”

Come impostazione predefinita lo stato successivo del ticket è impostato a “chiuso con successo”, tuttavia è possibile selezionare in alternativa la voce “chiuso senza successo”.

RILASCIO DI UN TICKET

In determinate circostanze, quando il sistema rileva la possibilità che l'operatore interagisca con l'utente esterno, il ticket viene bloccato per impedire la gestione simultanea da parte di più operatori. Il blocco automatico di un ticket interviene all'inizio di un'azione e non dipende dall'esito della stessa: se, per esempio, abbiamo intenzione di rispondere via e-mail ad un utente e facciamo clic sul pulsante "rispondi" il ticket viene bloccato anche se chiudiamo la finestra di risposta senza effettuare l'invio. Pertanto il ticket risulterà bloccato agli altri operatori che non potranno agire su di esso.

Se non si ha la necessità di tenere bloccato un ticket, è opportuno procedere al rilascio:



The screenshot shows a web interface for ticket management. At the top, there is a navigation bar with a user profile icon, a lock icon with the number '1', and menu items: Cruscotto, Utenti, Richieste, and FAQ. Below this, the main content area displays 'Ticket#2019031942000015 — ticket di test'. A toolbar contains options: Precedente, Stampa, Priorità, Persone, Comunicazione, In attesa, Osserva, Chiudi, and a dropdown menu 'Varie' which is open, showing 'Rilascia' (highlighted with a red circle), Storico, and another option. Below the toolbar is an 'Article Overview' table with columns: NUM., MITTENTE, VIA, Collega, and CREATO. The table contains two rows of data. Below the table, there is a message box with the text 'Questo è un ticket di test' and a QR code icon.

NUM.	MITTENTE	VIA	Collega	CREATO
2	Assistenza CMRC	Email	Unisci ticket: 2019031942000015 - ticket di test	19/03/2019 13:00
1	f.pratesi@cittametropolitanaroma.gov.it	Telefono	ticket di test	19/03/2019 13:00

- 1) Cliccare sulla voce "**Varie**" e poi "**Rilascia**" per procedere allo sblocco del ticket.



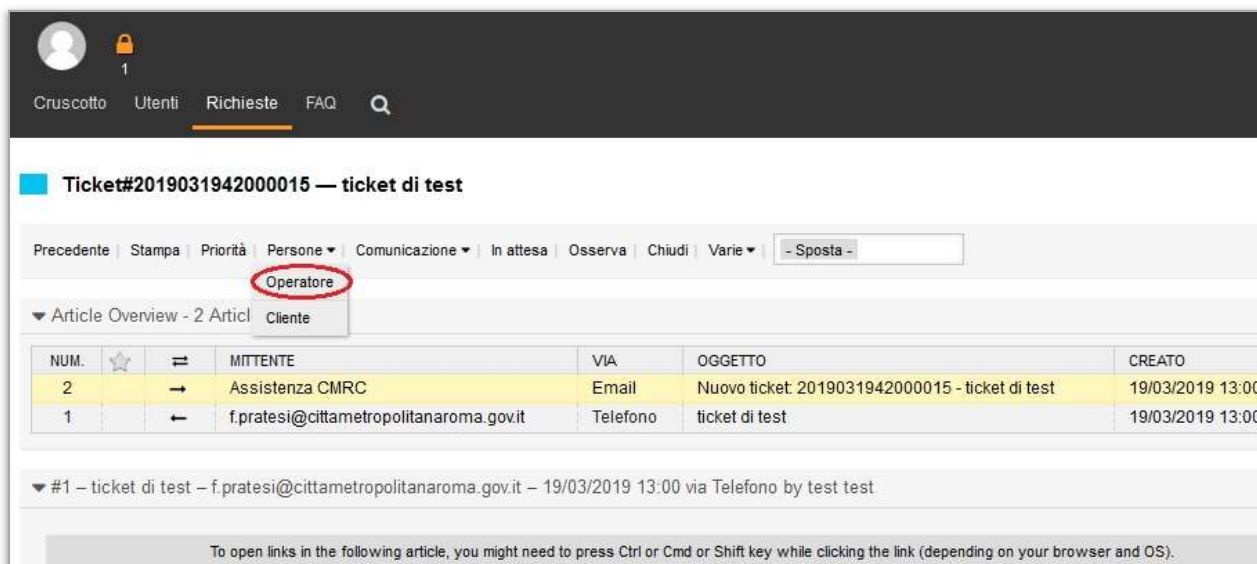
Il lucchetto in alto a sinistra, indica il numero dei ticket bloccati che si possiedono. L'icona appare solo quando si hanno ticket presi in gestione e bloccati.

Facendo clic sul simbolo del lucchetto, viene mostrato l'elenco dei ticket in gestione esclusiva.

ASSEGNAZIONE DEL TICKET A UN ALTRO OPERATORE

Questa funzione è utile quando si vuole coinvolgere direttamente un collega per gestire il ticket.

La condizione fondamentale è che il collega abbia accesso ad OTRS e possa visualizzare la coda nella quale si trova il ticket. Il sistema mostra gli operatori che rispondono ai requisiti indicati.



The screenshot displays the OTRS ticket management interface. At the top, there is a navigation bar with 'Cruscotto', 'Utenti', 'Richieste', and 'FAQ'. Below this, the ticket details for 'Ticket#2019031942000015 — ticket di test' are shown. A dropdown menu is open under the 'Persone' tab, with 'Operatore' highlighted. Below the menu, there is a table with columns: NUM., MITTENTE, VIA, OGGETTO, and CREATO. The table contains two rows of data. At the bottom, there is a summary line for the first article and a note about opening links.

NUM.	MITTENTE	VIA	OGGETTO	CREATO
2	Assistenza CMRC	Email	Nuovo ticket: 2019031942000015 - ticket di test	19/03/2019 13:00
1	f.pratesi@cittametropolitanaroma.gov.it	Telefono	ticket di test	19/03/2019 13:00

▼ #1 – ticket di test – f.pratesi@cittametropolitanaroma.gov.it – 19/03/2019 13:00 via Telefono by test test

To open links in the following article, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS).

- 1) All'interno di un ticket, fare clic su "**Persone**" e scegliere dal menu a tendina la voce "**Operatore**"

Change Owner of Ticket#2019031942000015 — ticket di test

Tutti i campi marcati con un asterisco (*) sono obbligatori.

[Annulla e chiudi](#)

▼ Impostazioni dei ticket

* Nuovo Gestore:

▼ Aggiungi articolo

* Oggetto:

Opzioni: [\[FAQ\]](#)

* Testo:

B I U S | | | | | | | | | | | |

Formato - | Carattere - | Dim... - | **A** - **A** - **I**_x | Sorgente Ω ¶ ¶ ¶

Allegati:
Click to select files, or just drop them here.

Is visible for customer:

Tempo (unità di lavoro):

Invia oppure Save as new draft

- 2) Nel campo “**Nuovo Gestore**” selezionare l’operatore al quale si vuole assegnare il ticket e riempire i restanti campi obbligatori. Confermare facendo clic sul tasto “**Invia**”.

SPOSTAMENTO DEL TICKET IN UN'ALTRA CODA

La coda rappresenta il contenitore nel quale è depositato un ticket e determina chi può (deve) gestire i ticket presenti al suo interno.

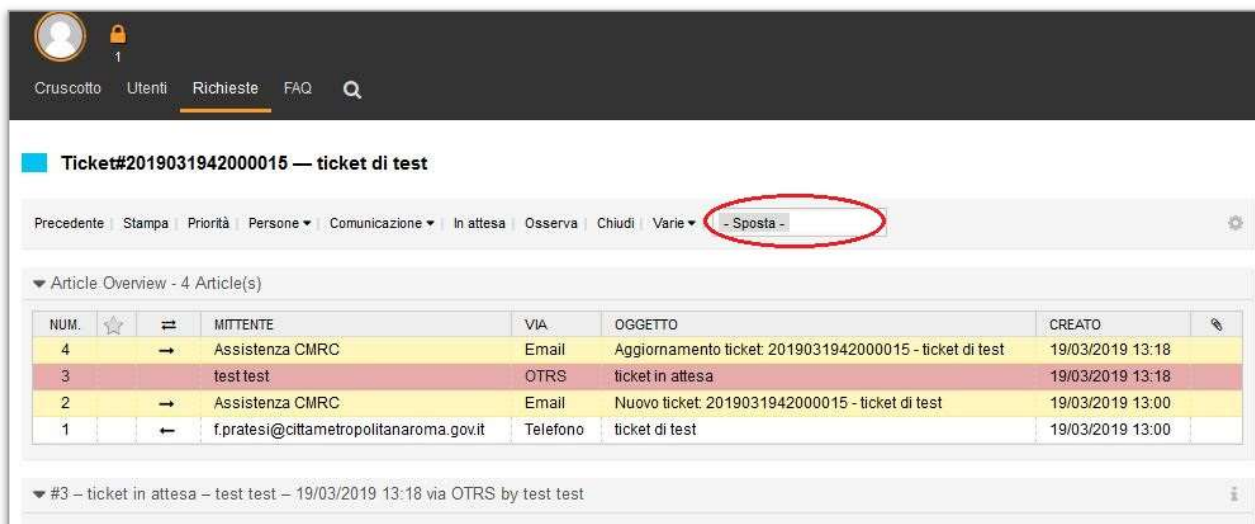
I nomi delle code sono quasi sempre coincidenti con gli uffici o le funzioni all'interno dell'Ente per semplificarne il più possibile la lettura.

I ticket solitamente transitano tutti per la coda "1° livello di assistenza - Contact Center" nella quale gli operatori del contact center forniscono l'assistenza richiesta. Solo se la richiesta non può essere soddisfatta direttamente dal contact center, verrà spostata nella coda di competenza.

Qualora il ticket venga spostato impropriamente in una coda, sarà possibile per gli operatori della coda di destinazione, usare il comando di spostamento per trasferire nuovamente il ticket nella coda "1° livello di assistenza - Contact Center".

L'AZIONE DI SPOSTAMENTO È IMMEDIATA E NON PREVEDE FINESTRA DI CONFERMA. Pertanto, se il ticket viene spostato in una coda per la quale non si hanno sufficienti permessi, si perderà immediatamente la possibilità compiere ulteriori azioni (come avviene nel caso della coda "1° livello di assistenza - Contact Center").

È buona norma, prima di procedere con lo spostamento di coda, inserire una nota con indicazioni utili a chi poi dovrà (ri)gestire la richiesta.



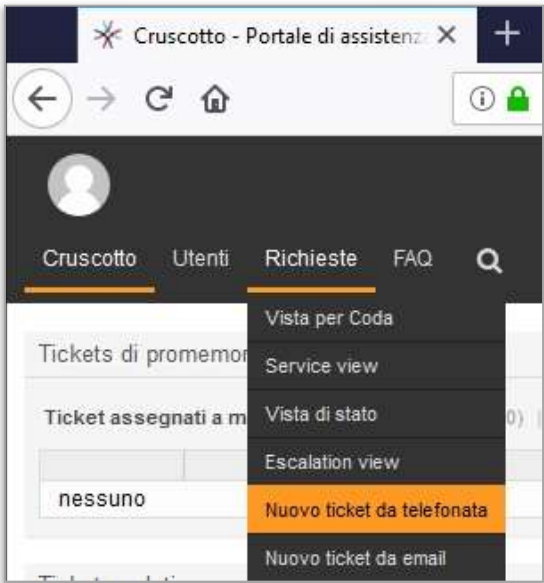
The screenshot shows a web interface for ticket management. At the top, there is a navigation bar with 'Cruscotto', 'Utenti', 'Richieste', and 'FAQ'. Below this, the main header displays 'Ticket#2019031942000015 — ticket di test'. A toolbar contains various actions: 'Precedente', 'Stampa', 'Priorità', 'Persone', 'Comunicazione', 'In attesa', 'Osserva', 'Chiudi', 'Varie', and a dropdown menu labeled '- Sposta -' which is circled in red. Below the toolbar, there is a section titled 'Article Overview - 4 Article(s)' containing a table with the following data:

NUM.	MITTENTE	VIA	OGGETTO	CREATO
4	Assistenza CMRC	Email	Aggiornamento ticket: 2019031942000015 - ticket di test	19/03/2019 13:18
3	test test	OTRS	ticket in attesa	19/03/2019 13:18
2	Assistenza CMRC	Email	Nuovo ticket: 2019031942000015 - ticket di test	19/03/2019 13:00
1	f.pratesi@cittametropolitanaroma.gov.it	Telefono	ticket di test	19/03/2019 13:00

At the bottom of the table, there is a summary for article #3: '#3 - ticket in attesa - test test - 19/03/2019 13:18 via OTRS by test test'.

Fare clic nella casella "Sposta" e selezionare dal menu a tendina la nuova coda dove trasferire il ticket.

CREAZIONE DI UN NUOVO TICKET



1) Cliccare su "Richieste" e selezionare dal menù a tendina "Nuovo ticket da telefonata"

Crea nuovo ticket telefonico

Tutti i campi marcati con un asterisco (*) sono obbligatori.

* Tipo:

* Utente cliente:

ID Cliente:

* Alla coda:

Servizio:

Accordo sul livello di servizio:

Operatore:

* Oggetto:

Opzioni: [\[Collega ticket \]](#) [\[FAQ \]](#)

* Testo:

B I U S | | **Formato** | **Carattere** | **Dime...** | **A** | **A** | **I** | **Sorgente** | **Ω** | **↻** | **↻** | **↻**

Allegati:

Click to select files or just drop them here.

Stato successivo del ticket:

In attesa fino a: / / :

For all pending* states:

Priorità:

Tempo (unità di lavoro):

Crea

2) Compilare tutti i campi obbligatori in particolare:

- **Tipo:** definisce la tipologia di ticket che si sta creando (Problema di natura amministrativa, Problema legata al pagamento, richiesta di informazioni, non specificato – altro)
- **Utente cliente:** bisogna specificare un indirizzo e-mail valido. Definisce chi è il soggetto che fa richiesta. Sanno inviate mail di notifica sull'evoluzione del ticket.
- **Alla coda:** definisce la coda dove sarà inserito il ticket.
- **Oggetto e testo:** sono campi liberi dove riportare opportunamente tutte le informazioni che si desiderano.

3) Altri campi opzionali:

- **Operatore:** Consente di specificare l'operatore a cui sarà assegnato in gestione il ticket. Questo campo si attiva dopo aver selezionato la coda di riferimento.
- **Allegati:** è possibile allegare qualsiasi documento al ticket.
- **Stato successivo** del ticket: è impostato di default su "aperto"; Si può variare secondo le proprie esigenze (ad esempio: in attesa di promemoria).
- **In attesa** fino a: è possibile impostare una data per "accantonare" temporaneamente il ticket fino alla data scelta.
- **Priorità:** è impostato di default su "3 normale"; Si può variare secondo le proprie esigenze (ad esempio: 1 molto bassa)
- **Tempo (unità di lavoro):** campo libero. Si può inserire la tempistica di lavorazione prevista.

4) Cliccare sul tasto "Crea"



Ogni ticket generato avrà un numero univoco di riferimento (nell'esempio sopra: 2019031942000015), e sarà notificato via mail all'utente cliente specificato in fase di creazione.

COME RISPONDERE AD UN UTENTE VIA E-MAIL

La risposta via e-mail è la forma da preferire per le comunicazioni. Per comunicare con l'utente esterno via e-mail bisogna selezionare innanzitutto quale elemento includere nel corpo dell'e-mail dal pannello "Panoramica azioni intraprese" (v. punto 1 della figura).

Successivamente bisogna fare clic sul pulsante "Risposta" (punto 2) e scegliere "risposta standard" (punto 3 in figura).

The screenshot displays the OTRS interface for a specific ticket. At the top, there is a navigation bar with icons for user profile, notifications (101), and other system alerts (1, 7). Below this, the main header shows the ticket ID "Ticket#2019031942000015" and its status "ticket di test".

The central part of the interface features a table titled "Panoramica azioni intraprese - 5 azione(i)". This table lists various actions taken on the ticket, with columns for "NUM", "MITTENTE", "VIA", "OGGETTO", and "CREATO". The actions are as follows:

NUM	MITTENTE	VIA	OGGETTO	CREATO
5	Assistenza CMRC	Email	Chiusura Assistenza: ticket di test	10/04/2019 17:17
4	Assistenza CMRC	Email	Aggiornamento ticket: 2019031942000015 - ticket di test	19/03/2019 13:18
3	test test	OTRS	ticket in attesa	19/03/2019 13:18
2	Assistenza CMRC	Email	Nuovo ticket: 2019031942000015 - ticket di test	19/03/2019 13:00
1	f.pratesi@cittametropolitanaroma.gov.it	Telefono	ticket di test	19/03/2019 13:00

Red circles and numbers 1, 2, and 3 highlight key elements: 1 points to the "NUM" column, 2 points to the "Risposta" button, and 3 points to the "risposta standard" dropdown menu.

Below the table, the interface shows the details of the selected action (number 1), including the sender's email address and the date/time. A "Risposta" button is visible, with a dropdown menu showing "risposta standard".

At the bottom of the interface, there is a footer that reads "Powered by OTRS™".

Si aprirà una finestra per inviare un'e-mail con il campo destinatario già compilato e con il corpo del messaggio da editare.

Da: Contact center CMRC <contactcenter@cittametropolitanaroma.gov.it>

*A:

A:

Cc:

Ccn:

*Oggetto: [Ticket#2019031942000015] ticket di test

Opzioni: [FAQ]

*Testo:

B I U S | | | | | | | | | | | | | | | |

Formato - Carattere - Dim... - **A-** **A-** **I_x** | Sorgente

Gentile utente,

Cordiali saluti,

[Il team](#) di assistenza della Città metropolitana di Roma Capitale

N R

Allegati:

Click to select files or just drop them here.

Stato successivo del ticket:

In attesa fino a: / / - :

Valido solo per gli stati "in attesa"

Visible for customer:

oppure

Normalmente, dopo l'invio dell'e-mail, il ticket rimane nello stato "aperto".

Tuttavia è possibile decidere di chiudere il ticket contestualmente all'invio dell'e-mail modificando il campo "Stato successivo del ticket" prima di fare clic sul pulsante "Invia messaggio!".

COME INOLTARE IL CONTENUTO DEL TICKET VIA E-MAIL

Il comando "Inoltra" permette di inoltrare via e-mail il contenuto di un elemento selezionato dal pannello "Panoramica azioni intraprese". (v. punto 1 della figura). Successivamente bisogna fare clic sul pulsante "Inoltra" (punto 4 in figura).

The screenshot displays the OTRS interface for a specific ticket. At the top, there is a navigation bar with icons for user profile, notifications (101), and other system alerts (1, 7). Below this, a menu includes 'Cruscolto', 'Utenti', 'Richieste', 'FAQ', 'Resoconti', and 'Admin'. The main header shows 'Ticket#2019031942000015 — ticket di test'. A toolbar contains options like 'Precedente', 'Stampa', 'Priorità', 'Persone', 'Comunicazione', 'In attesa', 'Osserva', 'Chiudi', 'Varie', and a '- Sposta -' dropdown. A section titled 'Panoramica azioni intraprese - 5 azione(i)' contains a table with the following data:

NUM	MITTENTE	VIA	OGGETTO	CREATO
5	Assistenza CMRC	Email	Chiusura Assistenza: ticket di test	10/04/2019 17:17
4	Assistenza CMRC	Email	Aggiornamento ticket: 2019031942000015 - ticket di test	19/03/2019 13:18
3	test test	OTRS	ticket in attesa	19/03/2019 13:18
2	Assistenza CMRC	Email	Nuovo ticket: 2019031942000015 - ticket di test	19/03/2019 13:00
1	f.pratesi@cittametropolitanaroma.gov.it	Telefono	ticket di test	19/03/2019 13:00

Below the table, a detailed view of the selected action (row 1) is shown. It includes a toolbar with 'Contrassegna come importante', 'Stampa', 'Dividi', 'Inoltra', and 'Risposta'. The 'Inoltra' button is circled in red. Below this toolbar, a text input field contains the text 'Questo è un ticket di test'.

Il funzionamento è analogo a qualsiasi client di posta elettronica, pertanto si aprirà una finestra dove specificare il testo e i destinatari della comunicazione che, diversamente dal comando "rispondi", appariranno vuoti. È importante mantenere all'interno dell'oggetto il numero identificativo univoco del ticket in modo da consentire al OTRS di aggiornare il ticket qualora i destinatari dell'inoltro dovessero rispondere.

ATTENZIONE: Questa funzionalità non equivale allo spostamento del ticket in un'altra coda.

Da: Contact center CMRC <contactcenter@cittametropolitanaroma.gov.it>

*A:

Cc:

Ccn:

*Oggetto: [Ticket#2019031942000015] ticket di te

Opzioni: [FAQ]

*Testo:

B I U S | | | | | | | | |

Formato ▾ | Carattere ▾ | Dim... ▾ | | | | Sorgente

Cordiali saluti,

Il team di assistenza della Città metropolitana di Roma Capitale

Allegati:

Click to select files or just drop them here.

Stato successivo del ticket:

In attesa fino a: -

Valido solo per gli stati "in attesa"

Visible for customer:

oppure

Per inoltrare il messaggio specificare i destinatari e fare clic su "Invia messaggio!"

CONSIGLI PRATICI

Attraverso il sistema OTRS vengono veicolate tutte le richieste che provengono dall'utenza; pertanto, è di fondamentale importanza gestire i ticket in tempi e modi ragionevoli.

Seguono alcuni consigli per ottimizzare la gestione dei ticket e sfruttare il supporto di OTRS per snellire il proprio lavoro.

Verificare che siano abilitate le notifiche via e-mail sulle code di propria competenza. Ricevere una notifica permette di rimanere aggiornati senza la necessità di fare sistematicamente l'accesso ad OTRS per verificare lo stato dei ticket aperti o aggiornati nelle proprie code.

Cercare di rispondere in un tempo ragionevole (48h) oppure, se si è impossibilitati a trattare nell'immediato la richiesta, **inviare almeno una risposta di cortesia** in modo che l'utente sappia che "prima o poi" verrà servito.

Se un ticket è stato depositato erroneamente in una coda di vostra competenza, **prima di procedere allo spostamento nella coda "I livello – Contact Center", inserite una nota** spiegando sinteticamente il motivo dell'errore ed eventualmente, se possibile, fornite le indicazioni esatte. Nel tempo questo permetterà di minimizzare gli errori di indirizzamento.

Nelle risposte, laddove non sia indispensabile, **utilizzare un linguaggio semplificato e sburocratizzato** per avvicinare i cittadini alla Pubblica Amministrazione.

Per eventuali approfondimenti o suggerimenti è possibile scrivere un'e-mail o contattare via chat su Teams Luca Maiorino (l.maiorino@capitalelavoro.it).