



Nuovo sistema Trouble Ticketing

Quick Reference per l'utilizzo della nuova form di apertura ticket

Data emissione/ultima modifica: 11-12-2018

INDICE

1	Introduzione.....	3
1.1	Scopo e area di applicazione.....	3
1.1.1	Definizioni e abbreviazioni.....	3
2	Utilizzo WebForm.....	3
3	Esempi di mail di apertura e di chiusura ticket.....	9

INDICE DELLE FIGURE

Figura 1 - Scheda "Conto Formazione"	4
Figura 2 - Modulo per categoria "Istruttoria"	6
Figura 3 - Lista valori Sottocategoria per "Attivazione/Presentazione Piano"	7
Figura 4 - Lista valori Sottocategoria per "Istruttoria"	8
Figura 5 - Lista valori Sottocategoria per "Monitoraggio"	8

1 Introduzione

1.1 Scopo e area di applicazione

Questo documento ha lo scopo di mostrare il funzionamento del nuovo sistema di apertura ticket.

Il Manuale Utente descrive le condizioni base per il corretto utilizzo dello strumento, in modo da rendere più semplice e veloce la consultazione e la lavorazione delle richieste d'assistenza.

1.1.1 Definizioni e abbreviazioni

AT	Articolazione Territoriale
FI	Fondimpresa

2 Utilizzo WebForm

L'utente esterno ha la possibilità di aprire un ticket verso Fondimpresa mediante la compilazione di moduli pubblici disponibili all'indirizzo: <https://assistenza.fondimpresa.it/assistenza/>

La pagina che si presenta a tale indirizzo è composta da 5 schede, relative ai diversi contesti per i quali è possibile richiedere l'apertura di un ticket:

- **Adesione/ Registrazione**
- **Anagrafica Azienda**
- **Conto Formazione**
- **Conto Sistema**
- **Servizi a Supporto**

Di seguito, come esempio, si riporta la scheda relativa al Conto Formazione (Figura 1).



Inviaci la tua richiesta in base al tipo di esigenza

Adesione/Registrazione
Anagrafica Azienda
Conto Formazione
Conto Sistema
Servizi a Supporto

Attivazione/Presentazione Piano

- Progettazione Piano Formativo
- Referente di Piano
- Contenuti
- Aziende Beneficiarie
- Destinatari Formazione
- Fornitori
- Preventivo finanziario
- Piani Interaziendali
- Piani con Ammortizzatori
- Accordo Sindacale
- Modalità didattica
- Iter valutazione Piano Formativo
- Avviso PMI

[Invia Richiesta](#)

Istruttoria

- Richieste integrazione AT
- Informazioni Stato Piano Formativo in carico AT
- Referente di Piano
- Aziende Beneficiarie
- Avvio Anticipato
- Variazioni Voucher formativo
- Accordo Sindacale/Condivisione
- Richieste integrazione FIMA
- Dispositivo Proroga
- Informazioni Stato Piano Formativo in carico FIMA
- Ricorso Verifica di Conformità
- Revoca matricola INPS
- Piano in Annullamento d'Ufficio

[Invia Richiesta](#)

Monitoraggio

- Richieste integrazione AT
- Informazioni Stato Piano Formativo in carico AT
- Referente di Piano
- Variazioni Voucher formativo
- Compilazione/invio monitoraggio area riservata FPF
- Variazioni dati monitoraggio in itinere
- Registri presenze/Fogli mobili
- Richieste integrazione FIMA
- Dispositivo Proroga
- Informazioni Stato Piano Formativo in carico FIMA
- Ricorsi Verifica di Monitoraggio
- Revoca matricola INPS
- Piano in Annullamento d'Ufficio
- Mancato/Errato inserimento dati Monitoraggio Controllo/Monitoraggio Procedurale
- Impossibilità invio Monitoraggio Procedurale
- Anagrafica lavoratori
- Rimodulazioni dati monitoraggi

[Invia Richiesta](#)

Anticipo e Rendicontazione

- Allegati
- Approvazione Rendiconto
- Consuntivo/Scostamento
- Formulario
- Proroga
- Questionario
- Risorse
- Voci di spesa

[Invia Richiesta](#)

Figura 1 - Scheda "Conto Formazione"

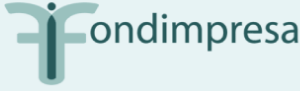
All'interno di ogni scheda sono presenti una o più categorie relative a differenti fasi o argomenti per indirizzare l'utente alla scheda di apertura ticket relativa alle sue esigenze. Sulla base della scelta effettuata il sistema instraderà la richiesta di assistenza al gruppo preposto (e quindi lo smistamento) della richiesta.

Le categorie associate ad ogni contesto sono le seguenti:

CONTESTO	CATEGORIA
Adesione/ Registrazione	Adesione/Registrazione
Anagrafica Azienda	Anagrafica Azienda
Conto Formazione	Attivazione/Presentazione Piano
	Istruttoria
	Monitoraggio
	Anticipo e Rendicontazione
Conto Sistema	Gestione
	Rendicontazione
Servizi a Supporto	Variazioni societarie
	Portabilità
	Verifiche in itinere
	Verifiche ex post

Al click sul tasto “Invia Richiesta” si aprirà l'apposito modulo da compilare associato alla categoria scelta, che risulterà compilato in automatico e non editabile. Per cambiare categoria è sufficiente cliccare sul titolo di una scheda e selezionarne un'altra.

Di seguito, come esempio, il modulo per la categoria “Istruttoria” (Figura 2); per gli altri moduli la logica di funzionamento è del tutto analoga potendo in alcuni casi differire i campi presenti ed il contenuto dei menu a tendina.



Inviaci la tua richiesta in base al tipo di esigenza

Adesione/Registrazione
Anagrafica Azienda
Conto Formazione
Conto Sistema
Servizi a Supporto

Denominazione Azienda*

Codice Fiscale Azienda*

Cognome* Nome*

Email* Telefono*

Id Piano Codice Avviso

Inserire "piano ordinario" se il piano non è afferente ad alcun avviso

Tipologia Richiesta*

Categoria*

Sottocategoria*


Regione*

Oggetto*

Descrizione*

Allegato 1

Allegato 2

Non sono un robot 

Accetta l'Informativa sottostante.

INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
Regolamento UE 679/2016
Invio di richieste di informazioni e assistenza

La gestione delle richieste di informazioni e assistenza comporta un trattamento di dati identificativi e di contatto del mittente e di dati relativi all'azienda o all'ente formativo titolare del Piano, alle eventuali altre aziende ed ai lavoratori coinvolti nelle attività formative. Fondimpresa tratterà questi dati nel rispetto della Normativa Applicabile, assumendo che siano riferiti al mittente o a terzi soggetti che hanno espressamente autorizzato il mittente a conferirli in base ad un'idonea base giuridica che legittima il trattamento dei dati in questione. In particolare, in ottemperanza a quanto richiesto dalla Normativa, il mittente si impegna a:

- trasferire a Fondimpresa i dati personali dei lavoratori coinvolti nelle azioni formative, esclusivamente previa raccolta del consenso dei lavoratori stessi, subordinato al rilascio di un'idonea informativa;
- garantire agli interessati il rispetto di tutti i diritti previsti dal Regolamento UE 679/2016 e dalla normativa nazionale applicabile, in particolare il diritto di accedere ai propri dati, a ottenere copia degli stessi e a modificare ogni dato personale che dovesse risultare inesatto.

Figura 2 - Modulo per categoria "Istruttoria"

Per l'invio del modulo è necessario compilare correttamente i campi presenti.

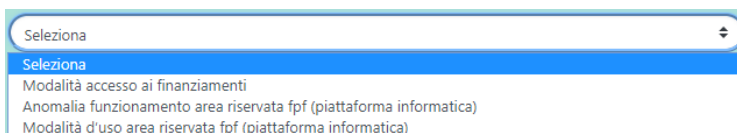
È inoltre possibile allegare fino a due file.

Infine prima della pressione del tasto "Invio" è necessario selezionare obbligatoriamente le caselle:

- **Non sono un robot (e seguire eventuali indicazioni)**
- **Accetta l'informativa sottostante**

Di seguito viene riportato l'elenco dei valori per il campo di tipo lista **Tipologia richiesta**.

- **Tipologia richiesta**



Si sottolinea che la selezione della voce **Tipologia richiesta** = "Anomalia funzionamento area riservata fpf (piattaforma informatica) aprirà il ticket direttamente all'HELPDESK INFORMATICO FONDIMPRESA a prescindere dalla scheda/categoria selezionata.

Per le altre due voci della **Tipologia richiesta e in combinazione con la scheda/categoria/Regione scelta**, il sistema provvederà ad assegnare il ticket al gruppo di competenza rendendo più rapido ed efficiente lo smistamento delle richieste.

Di seguito si evidenzia, nell'esempio scelto, l'elenco dei possibili valori per il campo di tipo lista **Sottocategoria**, una volta che è stata scelta la **Categoria** "Attivazione/Presentazione Piano" (Figura 3).

- **Categoria** = Attivazione /Presentazione Piano
- **Sottocategoria** da scegliere

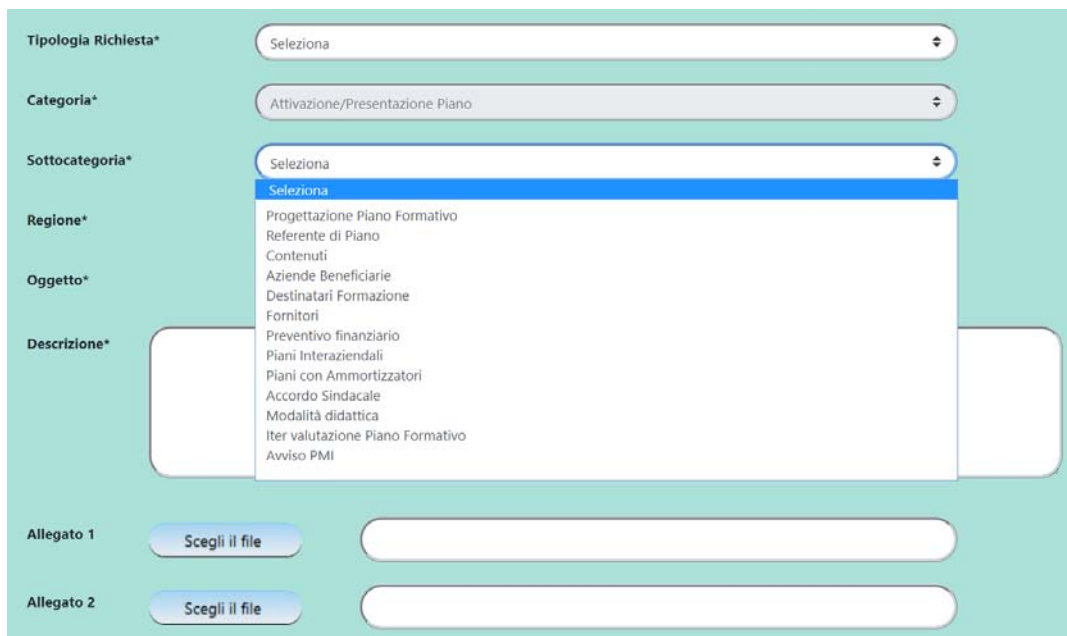
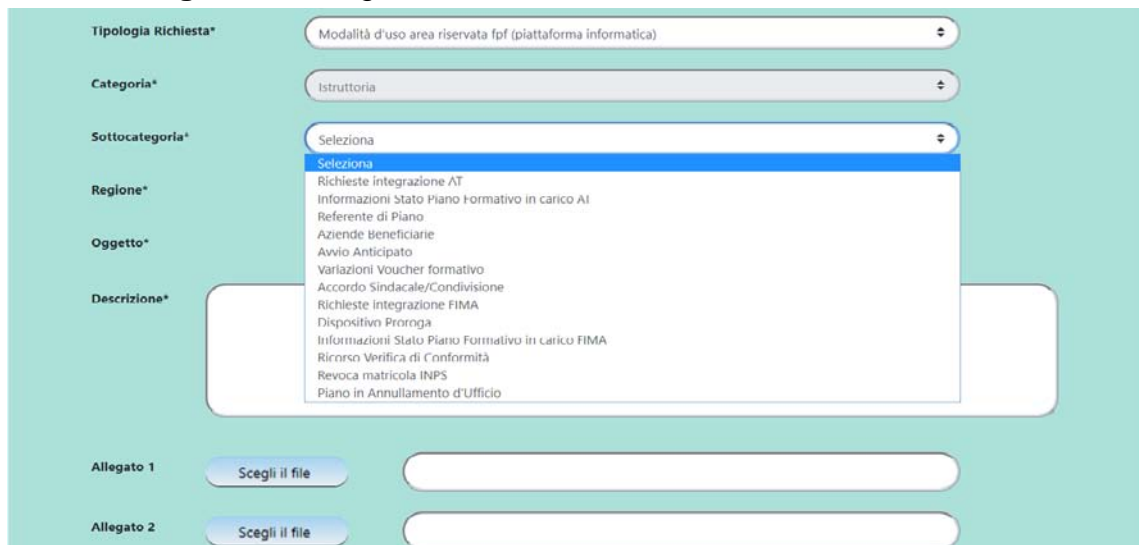


Figura 3 - Lista valori Sottocategoria per "Attivazione/Presentazione Piano"

Di seguito si evidenzia, nell'esempio scelto, l'elenco dei possibili valori per il campo di tipo lista **Sottocategoria**, una volta che è stata scelta la **Categoria** "Istruttoria" (Figura 4).

- **Categoria** = Istruttoria
- **Sottocategoria** da scegliere



The screenshot shows a form with the following fields and values:

- Tipologia Richiesta***: Modalità d'uso area riservata fpf (piattaforma informatica)
- Categoria***: Istruttoria
- Sottocategoria***: Selezione (dropdown menu open)
- Regione***: (empty)
- Oggetto***: (empty)
- Descrizione***: (empty)
- Allegato 1**: Scegli il file (button)
- Allegato 2**: Scegli il file (button)

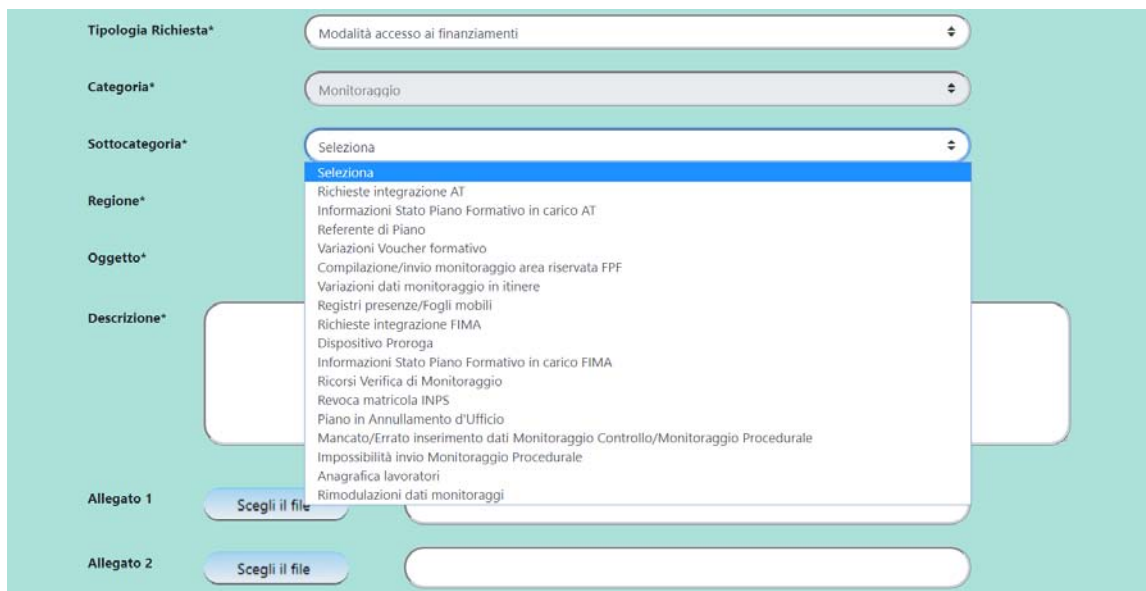
The dropdown menu for 'Sottocategoria*' contains the following items:

- Selezione
- Richieste integrazione AT
- Informazioni Stato Piano Formativo in carico AI
- Referente di Piano
- Aziende Beneficiarie
- Avvio Anticipato
- Variazioni Voucher formativo
- Accordo Sindacale/Condivisione
- Richieste integrazione FIMA
- Dispositivo Proroga
- Informazioni Stato Piano Formativo in carico FIMA
- Ricorso Verifica di Conformità
- Revoca matricola INPS
- Piano in Annullamento d'Ufficio

Figura 4 - Lista valori Sottocategoria per "Istruttoria"

Di seguito si evidenzia, nell'esempio scelto, l'elenco dei possibili valori per il campo di tipo lista **Sottocategoria**, una volta che è stata scelta la Categoria "Monitoraggio" (Figura 5).

- **Categoria** (Category) = Monitoraggio
- **Sottocategoria** (Subcategory) da scegliere



The screenshot shows a form with the following fields and values:

- Tipologia Richiesta***: Modalità accesso ai finanziamenti
- Categoria***: Monitoraggio
- Sottocategoria***: Selezione (dropdown menu open)
- Regione***: (empty)
- Oggetto***: (empty)
- Descrizione***: (empty)
- Allegato 1**: Scegli il file (button)
- Allegato 2**: Scegli il file (button)

The dropdown menu for 'Sottocategoria*' contains the following items:

- Selezione
- Richieste integrazione AT
- Informazioni Stato Piano Formativo in carico AT
- Referente di Piano
- Variazioni Voucher formativo
- Compilazione/invio monitoraggio area riservata FPF
- Variazioni dati monitoraggio in itinere
- Registri presenze/Fogli mobili
- Richieste integrazione FIMA
- Dispositivo Proroga
- Informazioni Stato Piano Formativo in carico FIMA
- Ricorsi Verifica di Monitoraggio
- Revoca matricola INPS
- Piano in Annullamento d'Ufficio
- Mancato/Errato inserimento dati Monitoraggio Controllo/Monitoraggio Procedurale
- Impossibilità invio Monitoraggio Procedurale
- Anagrafica lavoratori
- Rimodulazioni dati monitoraggi

Figura 5 - Lista valori Sottocategoria per "Monitoraggio"

3 Esempi di mail di apertura e di chiusura ticket

Si riporta un esempio di email che il sistema invia all'utente a seguito di apertura di un ticket:

Gentile Cognome Nome Utente
è stato creato il ticket \$ticket_no sulla segnalazione in oggetto:
"titolo del ticket".

Cordiali saluti
Assistenza Fondimpresa
<https://assistenza.fondimpresa.it/assistenza/>

Per approfondire la conoscenza del software FPF, una volta inserite le credenziali di accesso, si può consultare l'area download dove sono presenti tutti i manuali.

Questa email è stata generata automaticamente dal sistema di assistenza, in caso di necessità si prega di rispondere **SENZA MODIFICARE L'OGGETTO** per mantenerne la tracciabilità. Grazie per aver contattato Help Desk Fondimpresa.

Testo della segnalazione :
\$description

Si riporta un esempio di email che il sistema invia all'utente a seguito della chiusura di un ticket:

Ticket n°: \$ticket_no.

Gentile utente,
la seguente segnalazione oggetto del ticket di richiesta assistenza

Segnalazione:

"\$description"

viene chiusa con la seguente soluzione.

Soluzione:

"\$solution".

Aiutaci a migliorare il servizio esprimendo il tuo **livello di soddisfazione** sul supporto ricevuto.

Ti ringraziamo per la collaborazione.

Per approfondire la conoscenza del software [FPF](#), una volta inserite le credenziali di accesso, si può consultare l'area download dove sono presenti tutti i manuali.

Questa email è stata generata automaticamente dal sistema di assistenza, in caso di necessità si prega di **rispondere SENZA MODIFICARE L'OGGETTO per mantenerne la tracciabilità**.

Grazie per aver contattato l'assistenza Fondimpresa.

Cordiali
Fondimpresa
www.fondimpresa.it
<https://assistenza.fondimpresa.it/assistenza/>

saluti