

tel. **055055**

**Manuale Utente CRM**

<b>1</b>	<b>SCOPO DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>ARCHITETTURA DELLA APPLICAZIONE .....</b>	<b>5</b>
3.1	Applicazione.....	5
3.2	Gruppo.....	5
3.3	Utente.....	7
<b>4</b>	<b>ACCESSO ALL'APPLICAZIONE .....</b>	<b>8</b>
4.1	Apertura dell'applicazione su web.....	8
4.2	Login .....	8
<b>5</b>	<b>LA "INBOX" .....</b>	<b>9</b>
5.1	Apertura della "Inbox" dell'utente .....	9
5.2	Ricerca avanzata.....	10
5.2.1	Tasti predefiniti.....	11
5.3	Lavora case .....	11
5.3.1	Gruppi Front End e Back End .....	11
5.3.2	Gruppo Supervisor.....	12
5.4	Crea Case .....	12
5.5	Aggiorna .....	13
5.6	Anagrafica .....	13
5.7	Esci.....	14
<b>6</b>	<b>CASE.....</b>	<b>14</b>
6.1	Creazione di un Case (gruppi Front-End e Supervisor) .....	14
6.1.1	Tab Anagrafica Cittadino .....	15
6.1.2	Tab Attività.....	18
6.1.3	Tab Case Relazionati .....	18
6.1.4	Tab Risposte al Cittadino.....	20
6.1.5	Tab Allegati .....	20
6.1.6	Tab Dati Contatto .....	21
6.2	Presenza in carico di un Case (gruppi Back-End e Supervisor) .....	21
6.3	Rigetto di un Case (gruppi Back-End).....	22
<b>7</b>	<b>ANAGRAFICA.....</b>	<b>23</b>
7.1	Creazione/Ricerca di una Anagrafica (gruppi Front End e Supervisor) .....	23

<b>8</b>	<b>CANALI DI RISPOSTA .....</b>	<b>25</b>
<b>8.1</b>	<b>Canale di Risposta E-Mail.....</b>	<b>25</b>
<b>8.2</b>	<b>Canale di Risposta SMS.....</b>	<b>27</b>
<b>8.3</b>	<b>Canale di Risposta Telefono ed E-Mail.....</b>	<b>27</b>

## **1 Scopo del documento**

Questo documento è rivolto agli operatori che utilizzeranno il sistema di gestione dei contatti CRM Remedy.

Il documento descrive le modalità di utilizzo dell'applicazione e tutte le operazioni di configurazione da svolgere per permettere la fruizione dell'applicativo agli utenti finali.

## **2 Premessa**

Quanto riportato in seguito presuppone una conoscenza del tool AR System e delle sue modalità di funzionamento.

Nel caso in cui l'utente non abbia familiarità con il sistema AR System, si rimanda alla manualistica del prodotto o alla guida in linea del tool fornita dalla Remedy Corporation.

### **3 Architettura della applicazione**

Questa sezione si propone di presentare una introduzione alla architettura della applicazione, in particolare si introdurrà il concetto stesso di applicazione, insieme ai concetti utenti, gruppi e ruoli.

#### **3.1 Applicazione**

Nell'accezione utilizzata nel sistema in oggetto, una applicazione definisce un contenitore che racchiude al proprio interno tutte le strutture, logiche e fisiche, che compongono un applicativo AR System, compresi gli oggetti software che ne realizzano le funzionalità.

Una applicazione viene generata a livello di sviluppo e la sua definizione è collegata alle funzionalità proprie del sistema AR System.

Ad una applicazione viene infatti associato in modo univoco un gruppo fisico del sistema AR System mediante il quale viene concesso il permesso di accesso agli oggetti che compongono l'applicazione.

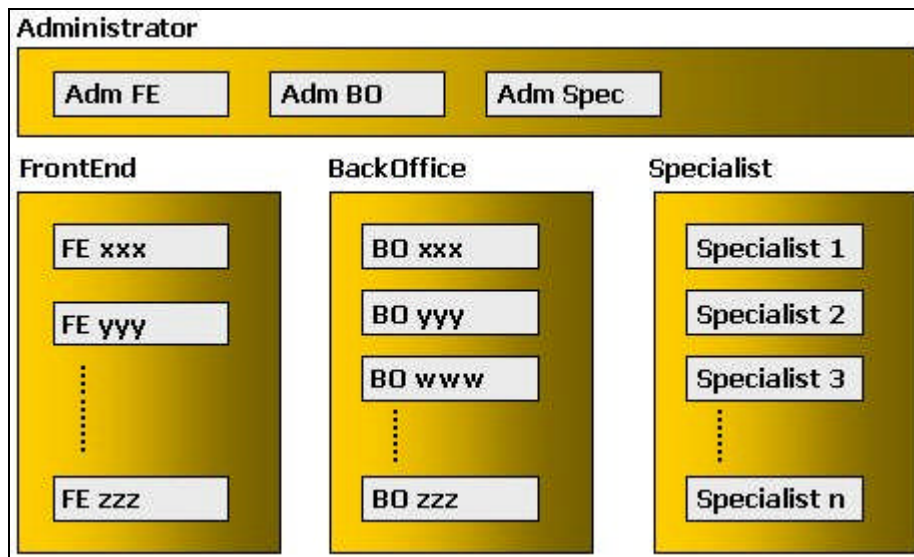
Assegnare ad un utente l'appartenenza ad una applicazione, garantisce a questi l'appartenenza al gruppo ARS associato e quindi i permessi di accesso (potenziale) agli oggetti di questa.

Ad un utente può comunque essere assegnata l'appartenenza a più di un'applicazione e quindi l'accesso agli oggetti di ciascuna di queste.

#### **3.2 Gruppo**

Corrisponde ad una aggregazione logica per gli utenti della applicazione utilizzata per realizzare l'organizzazione de processo.

Per rendere più evidente questo concetto si consideri la Figura 1.



**Figura 1: Gruppi**

Il sistema in oggetto può contenere un insieme di gruppi di Front End organizzati distintamente. Ciò può accadere, ad esempio, nel caso in cui si voglia organizzare il Front End su base geografica, oppure su tipologia di utenza o su modalità di accesso da parte della clientela finale (diversi numeri verdi, accesso via Web o via e-mail, ecc).

In questo caso ogni appartenente ad uno dei diversi gruppi di Front End avrà in comune con gli altri la necessità di accedere a funzionalità analoghe, quali possono essere la creazione di Case, l'accesso alle librerie di anagrafica per la compilazione automatica dei campi del Case, l'accesso alle funzionalità di smistamento, ecc.

Queste funzionalità sono proprie di un ruolo funzionale di Front End e prescindono dall'organizzazione interna. Analogamente può avvenire per un Back Office o per un (eventuale) terzo livello di intervento.

L'accesso agli oggetti del sistema che realizzano le funzionalità di cui sopra è garantito dall'appartenenza al ruolo funzionale di Front End (o Back Office, ecc), mentre l'organizzazione di processo, ovvero la suddivisione in gruppi di Front End distinti può ottenersi mediante la suddivisione degli utenti in gruppi logici.

Questo permette di realizzare una "programmazione" dell'organizzazione di processo mediante la creazione, modifica ed eliminazione di gruppi logici, l'associazione o meno di utenti a questi gruppi e la creazione, modifica ed eliminazione di regole per il passaggio dei Case.

Si vuole sottolineare comunque il fatto che due utenti appartenenti al medesimo gruppo possono appartenere a ruoli diversi. Un utente A può infatti appartenere al gruppo di Front

End con mansioni di operatore, mentre l'utente B può sempre appartenere al gruppo di Front End rivestendo sia il ruolo di operatore che quello di coordinatore.

### **3.3 Utente**

È colui che usufruisce dei servizi degli applicativi del sistema.

Un utente può appartenere a più di una applicazione e per ciascuna applicazione avere assegnati più ruoli e più gruppi.

## 4 Accesso all'applicazione

Questo capitolo fornisce una introduzione alle operazioni da effettuare per accedere alla applicazione attraverso il web.

### 4.1 Apertura dell'applicazione su web

L'accesso all'applicazione avviene mediante l'uso di un browser web (Internet Explorer) connesso al server Remedy. La connessione si ottiene digitando l'indirizzo `http://crm.055055.it/arsys/shared/login.jsp` nella barra degli indirizzi del browser (vedi Figura 2)

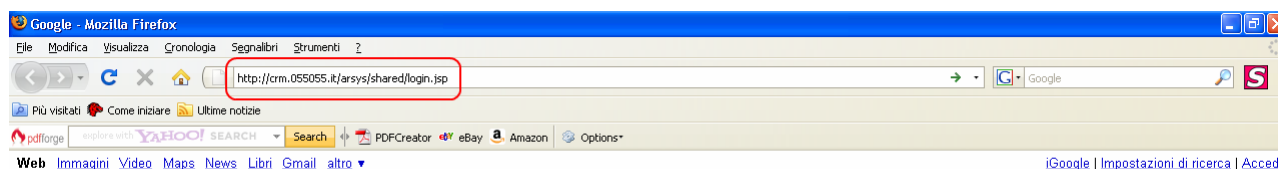


Figura 2: Barra degli indirizzi di Internet Explorer

### 4.2 Login

Una volta inserito l'indirizzo del server nella barra degli indirizzi viene visualizzata la schermata di login dove vengono richiesti i dati di accesso all'applicazione.



Figura 3: Schermata di login

Alla presentazione della schermata di login fornire il nome utente e la password (il campo Autenticazione non va riempito) e cliccare sul bottone Accesso, mentre la pressione del bottone Cancella azzera i campi compilati in precedenza.

## 5 La “Inbox”

### 5.1 Apertura della “Inbox” dell’utente

Ogni utente per poter accedere ai servizi dell’applicazione ha a disposizione la schermata iniziale chiamata “Inbox”, che è la prima visualizzata dopo il login. Da questa sarà possibile visionare i Case in lavorazione, crearne di nuovi ed effettuare ricerche secondo alcuni campi chiave, oltre ad altre funzionalità che saranno di seguito descritte.

LINEA COMUNE CENTRO SERVIZI TERRITORIALE AREA FIORENTINA

Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie

Utente: Frontend Gruppo: Front-End Aggiorna

Seleziona Ricerca

Case Risolti Da Comunicare

Case Risolti Non Comunicati

Visualizzati 1 - 2 di 2

Numero Case	Data Creazione	Ente	Macrostruttura	Servizio	Motivo della Ch	Stato Case	Gruppo Ass
ID00000000000507	27/12/2007 10.35	comune di firenze	polizia municipale	contravvenzioni/c	informazione avar	Risolto Il Livello	Front-End
ID00000000000465	19/12/2007 23.36	comune di firenze	risorse finanziarie i.c.i.		reclamo	Risolto Il Livello	Front-End

Crea Case

Lavora Case

Ricerca Avanzata

Cambia Password

Visualizza Anagrafica

Esci

Figura 4: Inbox

I campi contenuti nella Inbox sono:

- “Utente”: nome utente connesso
- “Gruppo”: gruppo di appartenenza dell’utente connesso
- “Aggiorna”: aggiorna la tabella dei case
- “Seleziona Ricerca”: Tabella dei vari tipi di ricerca predefiniti
- Tabella dei Case
- “Crea Case”: apre un nuovo Case (disponibile solo per utenti dei gruppi Front- End e Supervisor)
- “Lavora Case”: Selezionando un Case dalla tabella e premendo il tasto si aprirà il relativo Case. A seconda del tipo di login effettuato (soprattutto del gruppo di

appartenenza dell'utente) il Case sarà aperto in modalità di scrittura o di sola lettura.

- “Ricerca Avanzata”: permette di effettuare una ricerca più dettagliata su un case
- “Cambia Password”: consente di cambiare la password dell'utente connesso
- “Visualizza Anagrafica”: apre una schermata dedicata alla anagrafica degli utenti
- “Esci”: chiude la applicazione

## 5.2 Ricerca avanzata

Premendo il tasto “Ricerca avanzata” all'interno della Inbox si accede alla finestra di figura 5

Figura 5: Finestra Ricerca Avanzata

Per effettuare la ricerca di un Case:

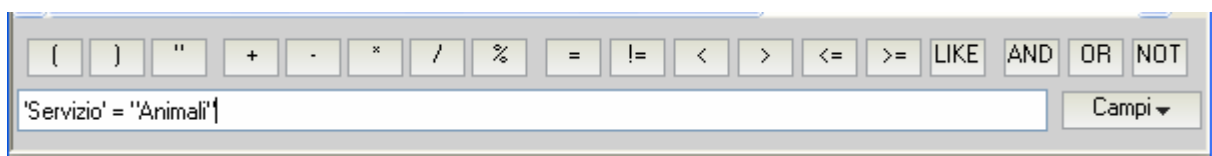
- Inserire uno o più parametri di ricerca del Case
- Premere il pulsante “Cerca” (in alto a sinistra)
- Nella tabella che compare in alto verranno visualizzati i Case che soddisfano la ricerca impostata
- Selezionando un Case verrà visualizzato il Case in modalità di sola lettura
- Per eseguire una nuova ricerca premere il pulsante “Nuova ricerca” (a destra del pulsante “Cerca”) ed eseguire le operazioni dall'inizio

- Una volta effettuata la ricerca è possibile chiudere questa finestra premendo la “x” in alto a destra

### 5.2.1 Tasti predefiniti

Nella parte alta della finestra compaiono i tasti predefiniti della finestra di Remedy Mid Tier, fra questi troviamo

- “Nuova ricerca”: ripulisce la finestra dai risultati delle ricerche precedenti e consente una nuova ricerca
- “Ricerca avanzata”: Consente la ricerca avanzata mediante l’uso della *search bar*



**Figura 6: Search Bar**

Per effettuare una ricerca con search bar sarà sufficiente porre il cursore sull’etichetta del campo su cui si intende eseguire la ricerca e cliccare due volte (il nome del campo apparirà fra apici sulla barra), quindi selezionare l’operatore logico (+ , - , \* , < , ecc .), scrivere tra virgolette il valore con cui eseguire il confronto e premere il tasto “Cerca”.

Nell’esempio di Figura 6 si ricercano tutti i record che abbiano il campo Servizio valorizzato con “Animali”

## 5.3 Lavora case

### 5.3.1 Gruppi Front End e Back End

- Selezionare il Case nella tabella all’interno di Inbox
- Premere il tasto “Lavora Case”

Potranno verificarsi cinque possibili situazioni:

1. Il Case è aperto dallo stesso utente sullo stesso PC: APPARIRÁ UN MESSAGGIO DI ERRORE
2. Il Case è assegnato ad un gruppo diverso da quello dell’utente: IL CASE VERRÁ APERTO IN SOLA LETTURA
3. Il Case è assegnato al gruppo dell’utente, ma aperto da un utente diverso: IL CASE VERRÁ APERTO IN SOLA LETTURA

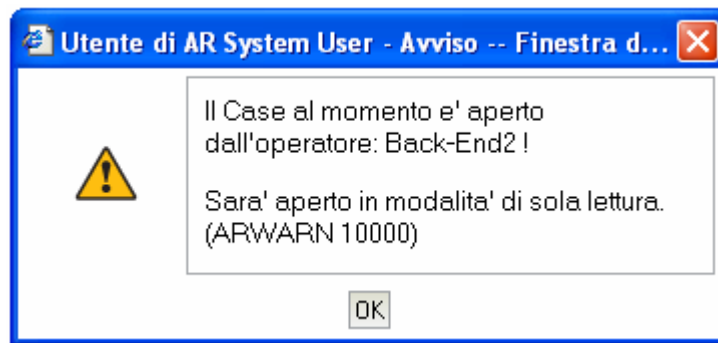
4. Il Case è in carico al gruppo dell'utente e non è aperto in lavorazione da un altro utente: IL CASE VERRÁ APERTO IN MODALITÁ DI SCRITTURA

### 5.3.2 Gruppo Supervisor

- Selezionare il Case nella tabella all'interno di Inbox
- Premere il tasto "Lavora Case"

In questo caso si avranno le seguenti situazioni:

1. Il Case è in carico al Supervisor: IL CASE VERRÁ APERTO IN MODALITÁ DI SCRITTURA
2. Il Case è in carico ad un altro gruppo: SI APRIRÁ LA SEGUENTE FINESTRA



**Figura 7: Messaggio per il Supervisor**

- Premendo "OK" il Case verrà aperto in modalità di scrittura e andrà in carico al Supervisor

## 5.4 Crea Case

Premendo il tasto "Crea Case" dalla Inbox si aprirà un nuovo Case da compilare

Salva Nuova ricerca Ricerca avanzata Cancella

**LINEA COMUNE** CENTRO SERVIZI TERRITORIALE AREA FIORENTINA

Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie

### Gestione Contatto con il Cittadino (Case)

Descrizione del Case:  Stato Case: \*

Ente:  Numero Case: ID Attributo Stato Risolto:

Macrostruttura:  Gruppo Assegnatario:

Servizio:  Relazione Case:  Motivo Annullamento:

Motivo di contatto:  Numero Case Padre:  Tipologia Contatto: Inbound

Canale Contatto: Telefono Canale di Risposta: Telefono

Anagrafica Cittadino Attivita' Risposte al Cittadino Allegati Dati Contatto

**Nome Completo (+)**

Codice Fiscale:  Template Cortesia:

Nome:  Classe Cliente:  Indirizzo di Residenza:  Numero Telefonico Fisso:  Numero Telefonico Cellulare:

Cognome:  Autor.Infor.Privacy:  Citta'/Comune:  Numero Telefonico Ufficio:  Numero Fax:

Nome Azienda:  Identificato:  Provincia:  CAP:  Numero Civico:  Indirizzo Email:

Case Associate al Cittadino

Imposta Anonimo  
Crea Anagrafica  
Apri Anagrafica  
Identifica  
Invia Posta  
Chiama  
Invio E-mail/Fax  
Invio SMS  
Annulla Case  
Imposta Annullato  
Chiudi

Numero Case	Ente	Unita' Organizzativa	Servizio	Motivo della Chiamata	Stato Case

Figura 8: Nuovo Case

## 5.5 Aggiorna

Premendo il pulsante "Aggiorna" verranno aggiornate tutte le tabelle della Inbox.

## 5.6 Anagrafica

Premendo il pulsante "Anagrafica" verrà visualizzata la finestra di Figura 9 da cui è possibile registrare i dati anagrafici del cittadino.

Anagrafica Cittadino Attivita' Risposte al Cittadino Allegati Dati Contatto

**Nome Completo (+)**

Codice Fiscale:  Template Cortesia:

Nome:  Classe Cliente:  Indirizzo di Residenza:  Numero Telefonico Fisso:  Numero Telefonico Cellulare:

Cognome:  Autor.Infor.Privacy:  Citta'/Comune:  Numero Telefonico Ufficio:  Numero Fax:

Nome Azienda:  Identificato:  Provincia:  CAP:  Numero Civico:  Indirizzo Email:

Case Associate al Cittadino

Imposta Anonimo  
Crea Anagrafica  
Apri Anagrafica  
Identifica  
Invia Posta  
Chiama  
Invio E-mail/Fax  
Invio SMS  
Annulla Case  
Imposta Annullato  
Chiudi

Numero Case	Ente	Unita' Organizzativa	Servizio	Motivo della Chiamata	Stato Case

Figura 9: Finestra di anagrafica

## 5.7 Esci

Premendo il pulsante “Esci” verrà chiusa la Inbox e con essa l'intera applicazione

## 6 Case

### 6.1 Creazione di un Case (gruppi Front-End e Supervisor)

Selezionando il link “Crea Case” sulla Inbox si aprirà la finestra del Case in modalità di creazione.

Figura 10: Finestra Case in creazione

NOME CAMPO	DESCRIZIONE	NOTE
• Descrizione del Case	•	• Obbligatorio
• Ente	• Ente interessato	•
• Macrostruttura	•	• Dipende da Ente
• Servizio	•	• Dipende dalla Macrostruttura
• Motivo di Contatto	•	• Dipende dal Servizio
• Numero Case	•	• Campo del sistema non accessibile dall'utente
• Gruppo Assegnatario	• Gruppo a cui è stato assegnato il CASE	• Viene assegnato di default a seconda del problema. Può essere scelto in creazione dal Supervisor
• Relazione Case	•	• Può valere “Padre” o “Figlio”
• Numero Case Padre	• Contiene il numero del case Padre	• Campo di sola lettura
• Stato Case	•	• Si può scegliere tra i vari stati possibili partendo da un dato stato

• Attributo Stato Risolto	•	•
• Motivo Annullamento	•	•
• Tipologia contatto	• Indica se il contatto è inbound o in outbound	•
• Canale Contatto	• Canale con cui l'utente ha contattato l'operatore (es. telefono, email, ecc)	•
• Canale di Risposta	• Canale con cui l'operatore ha risposto all'utente (es. telefono, email, ecc)	•

**Tabella 1: Campi della maschera Case**

Nella parte bassa della finestra compaiono alcuni Tab distinti:

- Anagrafica Cittadino
- Attività
- Risposte al cittadino
- Allegati
- Dati Contatto

### 6.1.1 Tab Anagrafica Cittadino

The screenshot displays the 'Anagrafica Cittadino' tab with the following elements:

- Navigation Tabs:** Anagrafica Cittadino (selected), Attivita', Risposte al Cittadino, Allegati, Dati Contatto.
- Form Fields:**
  - Nome Completo (+) [input field]
  - Codice Fiscale [input field]
  - Template Cortesia [dropdown menu]
  - Nome [input field]
  - Classe Cliente [dropdown menu]
  - Indirizzo di Residenza [input field]
  - Cognome [input field]
  - Aut. Infor. Privacy [dropdown menu]
  - Citta'/Comune [input field]
  - Numero Telefonico Fisso [input field]
  - Numero Telefonico Cellulare [input field]
  - Nome Azienda [input field]
  - Identificato [dropdown menu]
  - Provincia [input field]
  - CAP [input field]
  - Numero Civico [input field]
  - Numero Telefonico Ufficio [input field]
  - Numero Fax [input field]
  - Indirizzo Email [input field]
- Case Associati al Cittadino:**
  - Buttons: Imposta Anonimo, Crea Anagrafica, Apri Anagrafica, Identifica, Invia Posta, Chiama, Invio E-mail/Fax, Invio SMS, Annulla Case, Imposta Annullato, Chiudi.
  - Table:

Numero Case	Ente	Unita' Organizzativa	Servizio	Motivo della Chiamata	Stato Case



**Figura 11: Tab Anagrafica**

Questo Tab riprende parte delle funzionalità della finestra Anagrafica; una volta selezionato un cittadino, nella tabella in basso vengono visualizzati i Case ad esso associati.

L'accesso alla maschera Anagrafica è comunque obbligatorio in fase di creazione di un case. Si può compilare questa sezione con l'inserimento dei dati del cittadino ma è possibile, inoltre, creare Case anonimi premendo sul bottone "Imposta anonimo, che riempie automaticamente i campi Nome e Cognome con la dicitura "ANONIMO" e gli altri campi con valori non significativi.

Nel caso il cittadino non compaia in Anagrafica (ciò è verificabile digitando l’iniziale del cognome nel campo Nome Completo e battendo invio; se ad esempio chiama il sig. Rossi digitando “R” o “Ro” nel campo Nome Completo e battendo invio, si avrà un accesso automatico al database di anagrafica e, se il sig. Rossi compare in anagrafica i campi del Tab saranno riempiti automaticamente, diversamente un messaggio a video informerà che il nome “Rossi” non è presente e se si vuole inserire una nuova anagrafica), sarà necessario creare un record relativo o premendo si o mediante la pressione del bottone Crea Anagrafica che apre la maschera Anagrafica in Modalità di creazione, non prima di aver presentato all’utente una finestra di dialogo che richiede il consenso al trattamento dei dati personali.

Salva 🔍 Nuova ricerca  Nuova richiesta Ricerche Logout

**LINEA**  
**COMUNE** CENTRO SERVIZI TERRITORIALE  
AREA FIORENTINA   Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie

**Anagrafica del Cittadino**

Classe Cliente  Stato  ID Anagrafica

Nome  Cognome  Nome Completo  Pin

Nome Azienda  Codice Fiscale  Codice Identificativo

**Indirizzo**

Indirizzo di Residenza  Numero Civico

Citta'/Comune  Provincia  CAP

**Dati di Contatto**

Numero Tel. Fisso  Numero Tel. Cellulare

Numero Tel. Ufficio  Numero Fax

Indirizzo Email

[Autorizzazione Informativa sulla Privacy](#)  Si  No

Chiudi



Figura 12

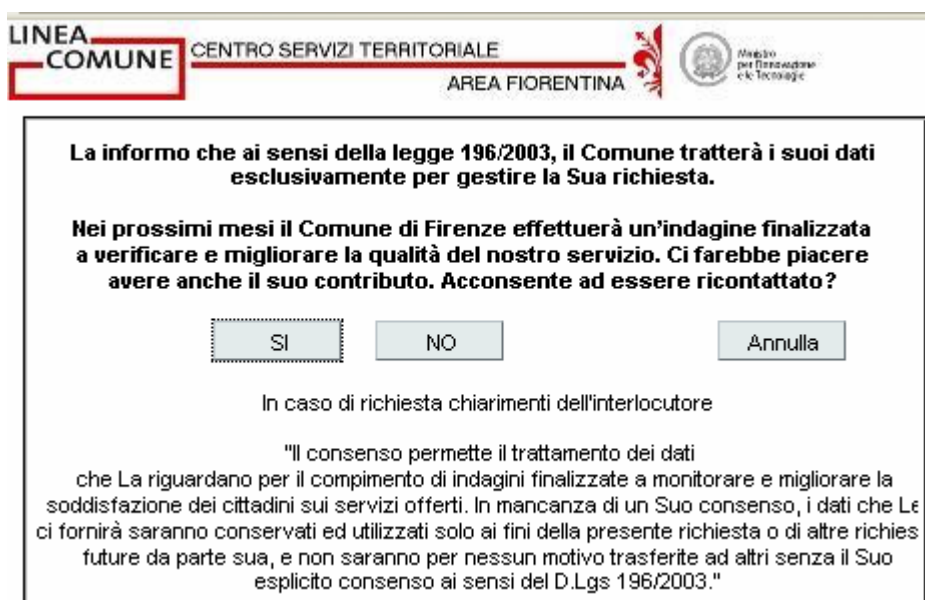


Figura 13

La pressione di uno dei due bottoni “Si” o “No” apre la maschera di anagrafica in modalità di ricerca con il campo riguardante il consenso al trattamento dei dati opportunamente compilato.

E’ presente inoltre un campo “Template di Cortesia” che permette all’operatore la scelta del template da utilizzare per l’email di cortesia che viene inviata al cittadino quando il case passa al II livello.

## 6.1.2 Tab Attività

In questo Tab compaiono dati relativi al Case.

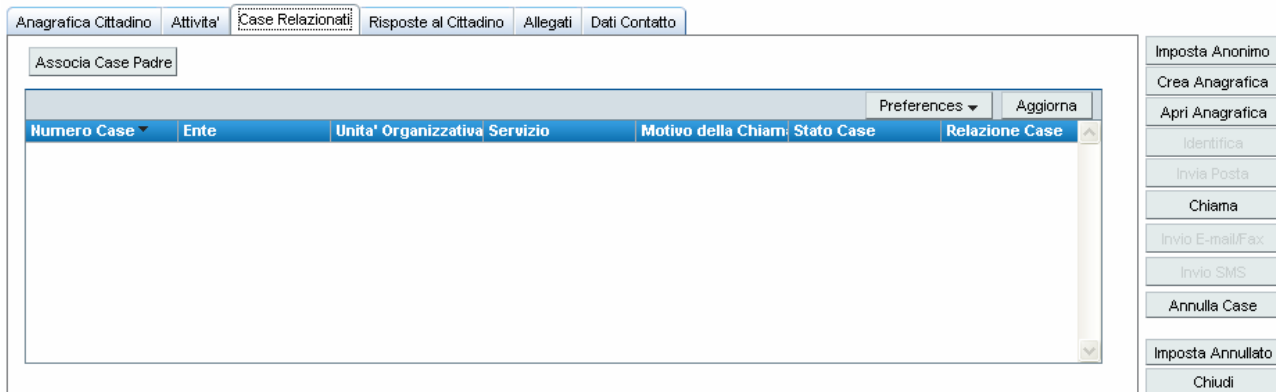
Figura 14: Tab Attività

NOME CAMPO	DESCRIZIONE	NOTE
• Note Lavorazione	• Campo in cui viene descritta ogni fase di lavorazione	
• Data Creazione	• Data della Creazione	• Campo di sistema automatico non accessibile dall'utente
• Data Ultima Modifica	•	• Campo di sistema automatico non accessibile dall'utente
• Data Risoluzione	• Data della Risoluzione Case	•
• Data Chiusura	• Data della Chiusura	•
• Data Arrivo Fax/Email	• Data di arrivo del fax/email che hanno creato il case	•
• Creato Da	• Utente che ha creato il Case	•
• Modificato Da	• Utente che ha Modificato il Case	•
• Risolto Da	• Utente che ha risolto il Case	•
• Chiuso Da	• Utente che ha chiuso il Case	•
• Log delle Attività	• Tabella contenente la storia del Case: tutti i passaggi che il Case ha subito	•

Tabella 2: Campi del Tab Attività

## 6.1.3 Tab Case Relazionati

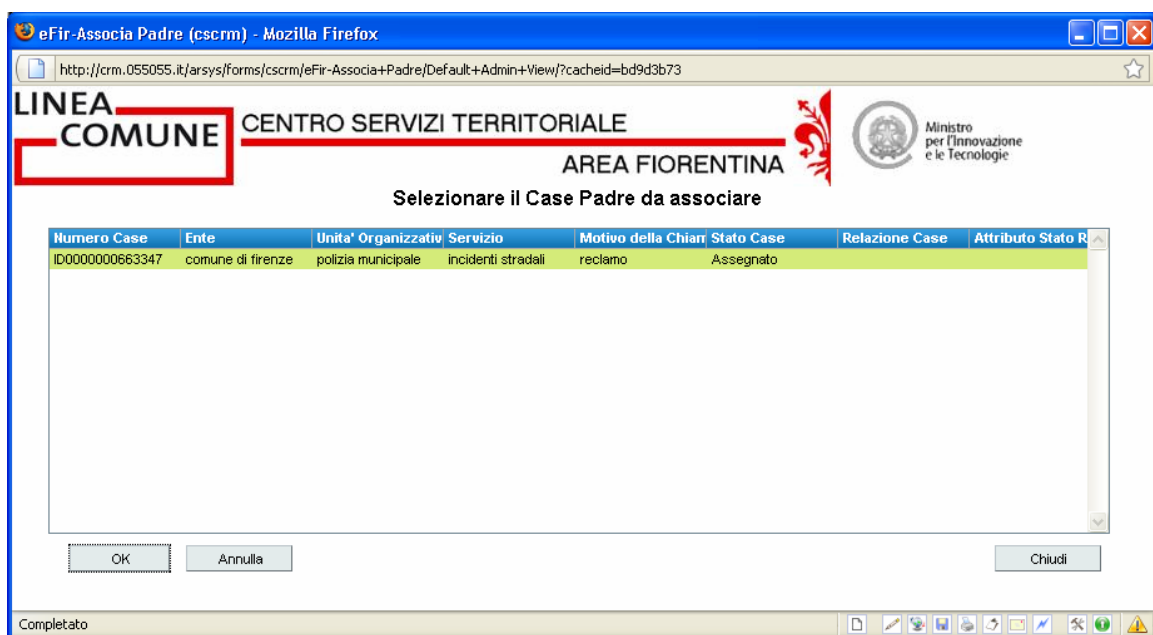
Questo Tab tratta le relazioni tra diversi Case.



**Figura 15: Tab Case Relazionati**

Se il case selezionato è un case Padre nella tabella compaiono uno o più Case Figli ad esso associati, viceversa se il case selezionato (o in lavorazione) è un case Figlio (Legato o Slegato) nella tabella compare il Case Padre (unico).

Il bottone Associa Case Padre è abilitato solo quando si sta creando un Case Figlio; alla pressione del bottone sarà aperta la finestra di Figura 16 in cui sono evidenziati i possibili casi candidati a diventare Padri.



**Figura 16: Associa Padre**

Una volta selezionato il Case, la pressione del bottone OK effettuerà l'associazione scrivendo l'ID del Case padre nel campo Numero Case Padre della maschera Case, mentre un click sul bottone Annulla chiude la finestra di dialogo senza intraprendere alcuna azione.

## 6.1.4 Tab Risposte al Cittadino

Questo Tab riporta le risposte da fornire al cittadino prelevate dal KMS.

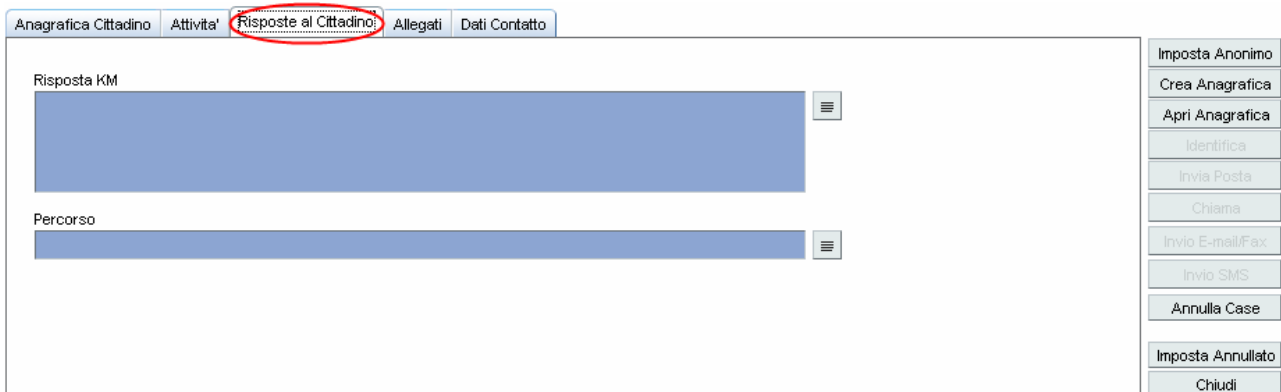


Figura 17: Tab Risposte al Cittadino

## 6.1.5 Tab Allegati

Questo Tab dovrà essere utilizzato per inserire degli allegati.

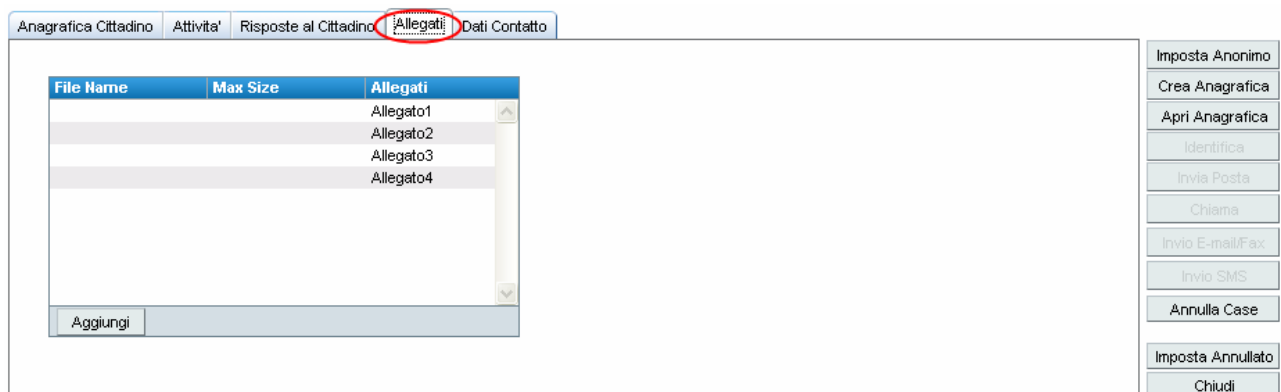


Figura 18: Tab Allegati

## 6.1.6 Tab Dati Contatto

Questo Tab evidenzia una serie di dati relativi al numero del chiamante, numero chiamato e al tipo di canale utilizzato per il contatto

Anagrafica Cittadino | Attivita' | Risposte al Cittadino | Allegati | **Dati Contatto**

Numero Chiamante | Call Type | Data  
Numero Chiamato | Content Type | From  
CONTACTID | Media Type | Subject

Imposta Anonimo  
Crea Anagrafica  
Apri Anagrafica  
Identifica  
Invia Posta  
Chiama  
Invia E-mail/Fax  
Invia SMS  
Annulla Case  
Imposta Annullato  
Chiudi

Figura 19: Tab Dati Contatto

## 6.2 Presa in carico di un Case (gruppi Back-End e Supervisor)

Accedendo all'applicazione con un utente appartenente ad un gruppo di Back-End o Supervisor, si vedono nella Inbox i case assegnati a quel gruppo.

Come mostrato nella seguente figura.

LINEA COMUNE | Il portale dei servizi dell'area fiorentina | Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie

Utente: SecLiv | Gruppo: PM Ambientale Firenze Back-End | Aggiorna

Numero Case	Ente	Macrostruttura	Servizio	Motivo della Chi...	Stato Case	Gruppo Assegnatario
ID0000000000003	comune di firenze	polizia municipale	polizia ambientale	informazione av...	Assegnato	PM Ambientale Firenze

Visualizzati 1 - 1 di 1 | Pagina 1

[Lavora Case](#)  
[Ricerca Avanzata](#)  
[Esci](#)

Figura 17: Inbox Back-End

Selezionando un case dalla tabella dei case e premendo il link “Lavora Case”, si apre il case da lavorare.

A questo punto l’operatore analizza la richiesta e attiva le procedure di risoluzione del problema in questione.

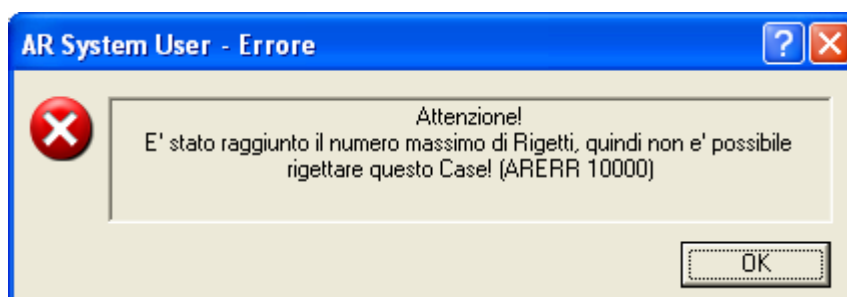
Dopo di che dovrà chiudere il case ponendolo nello stato “Risolto Il Livello”.

### **6.3 Rigetto di un Case (gruppi Back-End)**

Accedendo all’applicazione con un utente appartenente ad un gruppo di Back-End o Supervisor, si vedono nella Inbox i case assegnati a quel gruppo.

Selezionando un case dalla tabella dei case e premendo il link “Lavora Case”, si apre il case da lavorare.

A questo punto l’operatore analizza la richiesta e se non è di sua competenza può Rigettare il Case selezionando lo stato “Rigettato”. Ovviamente un case può essere rigettato un numero finito di volte impostato dall’amministratore. Raggiunto questo numero il sistema mostra il seguente messaggio di errore.



**Figura 18: Errore Max Rigetti**

Modalità corrente: **Modifica**

Salva Nuova ricerca Ricerca avanzata

**LINEA COMUNE** Il portale dei servizi dell'area fiorentina

Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie

**Gestione Contatto con il Cittadino (Case)**

Descrizione del Case: test

Ente: comune di firenze

Macrostruttura: polizia municipale

Servizio: polizia ambientale

Motivo della Chiamata: informazione avanzata

Indirizzo di Risposta:

Stato Case: **Rigettato**

Attributo Stato Risolto:

Motivo Assegnazione: Previsto da Processo

Motivo Chiusura:

Tipologia Contatto: **Inbound**

Canale Contatto: **Telefono**

Richiesta di Risposta: No

Canale di Risposta: Telefono

Anagrafica Cittadino | Attività | Risposte al Cittadino | Allegati

**Nome Completo (+)**

Eugenio Marino

Nome: Eugenio

Cognome: Marino

Nome Azienda:

Classe Cliente: Residenziale

Autor.Infor.Privacy: Si

Identificato: No

Codice Fiscale: MRNGNE76R07H501X

Indirizzo di Residenza: non lo so

Citta'/Comune: Roma

Provincia: RM

CAP: 00100

Numero Civico: 1

Template Cortesia: Default

Numero Telefonico Fisso: 06060606

Numero Telefonico Cellulare: 3473448434

Numero Telefonico Ufficio:

Numero Fax:

Indirizzo Email: eug\_marino@yahoo.it

Imposta Anonimo

Crea Anagrafica

Apri Anagrafica

Identifica

Trasferisci

Invio E-mail/Fax

Invio SMS

Annulla

Chiudi

**Case Associate al Cittadino**

Showing 1 - 2 of 2

Numero Case	Ente	Unita' Organizzativa	Servizio	Motivo della Chiamata	Stato Case
ID00000000000002	comune di empoli	associazione il ponte	centro trovamici	informazione avanzata	Risolto I Livello
ID00000000000001	comune di firenze	polizia municipale	polizia ambientale	informazione su case	Risolto I Livello

**Figura 19: Case Rigettato**

In questo stato il case finisce nella Inbox del gruppo "Gestione Rigetti" che si occuperà di ri-assegnare tale case al gruppo di competenza variando la quadrupletta, selezionando lo stato "Assegnato" e premendo il pulsante "Salva".

## 7 Anagrafica

### 7.1 Creazione/Ricerca di una Anagrafica (gruppi Front End e Supervisor)

E' possibile inserire una anagrafica in due modi: il primo è selezionando il link "Anagrafica", sulla Inbox, il secondo è premendo il pulsante "Crea Anagrafica" dal Case.

Nel primo caso si aprirà la finestra dell'anagrafica cittadino in modalità di ricerca; premere il pulsante "Nuova Richiesta" per passare alla modalità di creazione.

Nel secondo caso si aprirà direttamente la finestra mostrata di seguito.

Salva Nuova ricerca Nuova richiesta Ricerche Logout

**LINEA COMUNE** CENTRO SERVIZI TERRITORIALE AREA FIORENTINA

Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie

### Anagrafica del Cittadino

Classe Cliente Stato ID Anagrafica

Nome Cognome Nome Completo Pin

Nome Azienda Codice Fiscale Codice Identificativo

**Indirizzo**

Indirizzo di Residenza Numero Civico

Città/Comune Provincia CAP

**Dati di Contatto**

Numero Tel. Fisso Numero Tel. Cellulare

Numero Tel. Ufficio Numero Fax

Indirizzo Email

[Autorizzazione Informativa sulla Privacy](#)  Si  No

Chiudi

**Figura 20: Finestra Anagrafica**

I campi da compilare sono i seguenti:

- Classe Cliente: Indica se il cliente che si sta inserendo in anagrafica è una azienda (Business) o un privato (Residenziale)
- Stato: indica se è attivo o non attivo
- ID Anagrafica: si compila automaticamente
- Nome
- Cognome
- Nome Completo: Si compila automaticamente
- Nome Azienda: Si compila automaticamente
- Codice Fiscale
- Indirizzo di Residenza
- Numero Civico
- Città/Comune
- Provincia
- CAP
- Numero Tel. Fisso
- Numero Tel. Cellulare

- Numero Tel. Ufficio
- Numero Fax
- Indirizzo email

Dopo aver riempito i campi premere il pulsante “Salva”

Per effettuare invece la ricerca di una anagrafica è sufficiente accedere alla finestra “Anagrafica” utilizzando uno dei due modi descritti precedentemente e passare alla modalità di ricerca (se necessario) premendo il pulsante “Nuova Ricerca”.

A questo punto basta mettere il criterio di ricerca e premere il pulsante “Cerca”.

## **8 Canali di Risposta**

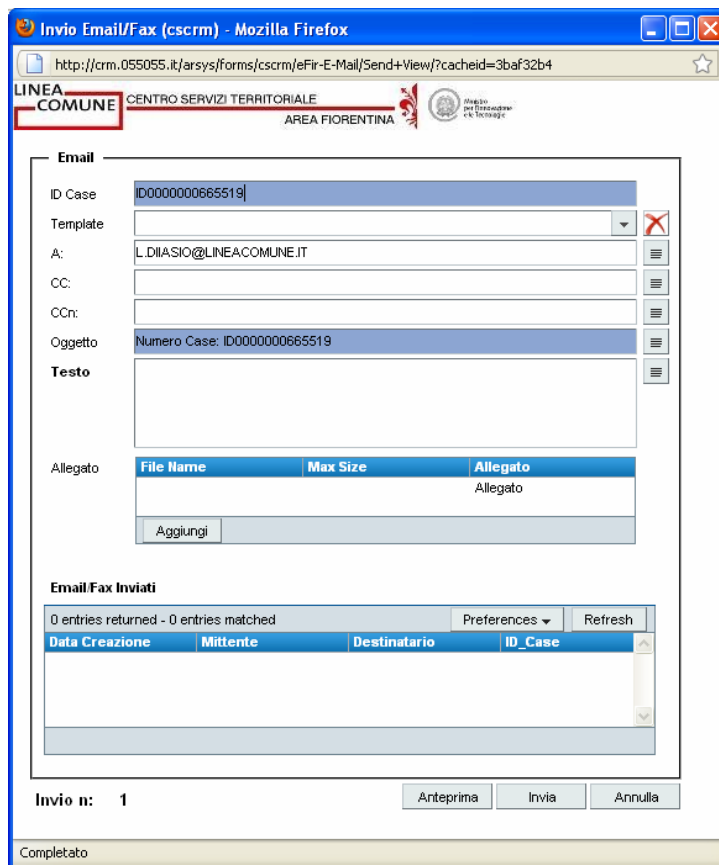
In funzione del tipo di contatto (on-line, off-line), l'operatore ha a disposizione vari canali per fornire una risposta al cittadino.

### ***8.1 Canale di Risposta E-Mail***

Per rispondere al cittadino tramite una e-mail è sufficiente selezionare la voce “Email” nel campo “Canale di Risposta” presente sul Case.

Si abiliterà subito il pulsante “Invia E-mail/Fax”.

Premendo tale pulsante si aprirà la seguente finestra precompilata con l'indirizzo email del cittadino prelevato dalla sua anagrafica.



**Figura 24: Finestra Invio E-Mail**

I campi da compilare sono:

- Testo E-Mail
- Template: che permette di selezionare un template
- Indirizzo Destinatario
- CC:
- Indirizzo Mittente
- Allegato

Una volta sicuri della risposta premere il pulsante “Invio”.

Su questa finestra si visualizza anche il numero di invii fatti in caso di undeliverable.

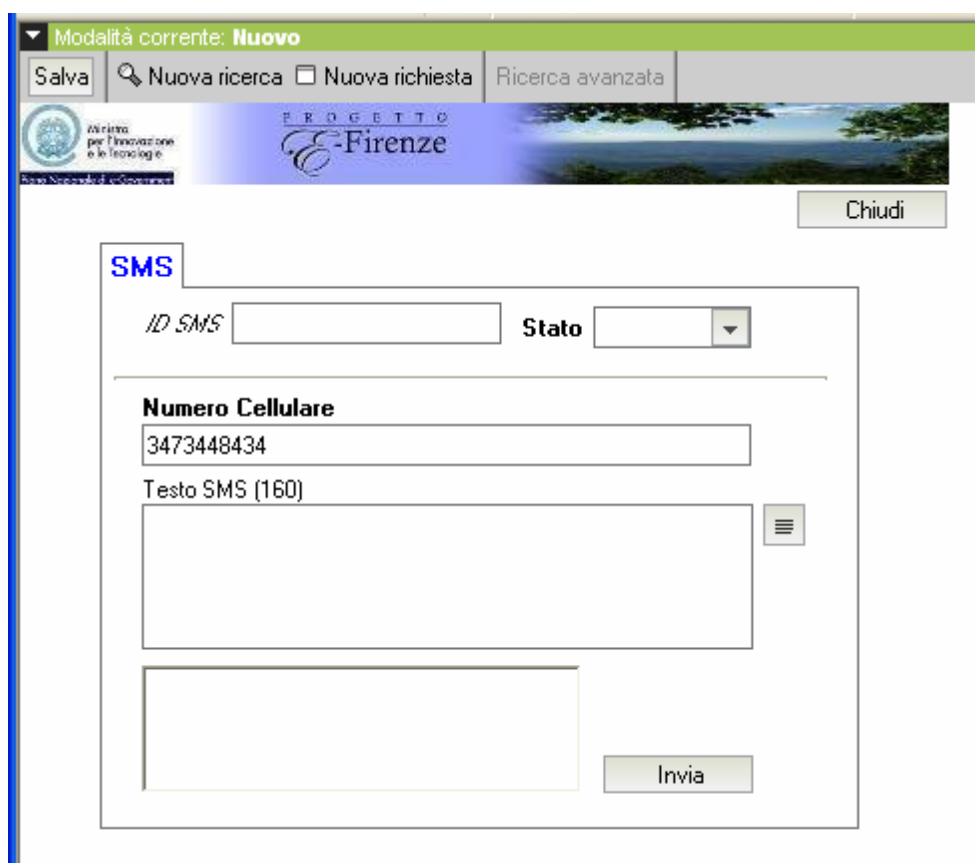
E’ possibile visualizzare un’anteprima del messaggio da inviare premendo sul tasto “Anteprima”

## 8.2 Canale di Risposta SMS

Per rispondere al cittadino tramite un SMS è sufficiente selezionare la voce “SMS” nel campo “Canale di Risposta” presente sul Case.

Si abiliterà subito il pulsante “Invia SMS”.

Premendo tale pulsante si aprirà la seguente finestra precompilata con il numero di Cellulare del cittadino, prelevato dalla sua anagrafica.



The screenshot shows a web application interface for sending an SMS. At the top, there is a navigation bar with 'Modalità corrente: Nuovo' and buttons for 'Salva', 'Nuova ricerca', 'Nuova richiesta', and 'Ricerca avanzata'. Below this is a banner for 'PROGETTO Firenze' with the logo of the 'Alcanta' for Innovation and Technology. The main content area is titled 'SMS' and contains a form with the following elements: a text input for 'ID SMS', a dropdown menu for 'Stato', a text input for 'Numero Cellulare' containing the number '3473448434', a text area for 'Testo SMS (160)', and an 'Invia' button. A 'Chiudi' button is located in the top right corner of the form area.

Figura 26: Finestra Invio SMS

I campi da compilare sono:

- Testo SMS: 160 caratteri.

Una volta sicuri della risposta premere il pulsante “Invia”.

## 8.3 Canale di Risposta Telefono ed E-Mail

In caso di canale di contatto telefonico, questa applicazione dà la possibilità di rispondere al cittadino in tempo reale (quindi per telefono) e in aggiunta anche per email.

Questo è possibile fornendo una risposta a voce al cittadino che è in linea con l'operatore e selezionando la voce "Telefono + Email" nel campo "Canale di Risposta" presente sul Case.

Si abiliterà subito il pulsante "Invia E-mail/Fax" e si dovrà procedere come descritto precedentemente.