

URP FEDERATO e SOS IMPRESE

Nel contesto dei servizi di sportello che il Multiportale NEXT offre ai cittadini ed alle imprese troviamo rispettivamente il servizio di URP Federato ed il servizio SOS Imprese. Per implementare entrambi i servizi il progetto NEXT utilizza una comune infrastruttura tecnologica ed applicativa nel contesto della quale si applicano in ambito metodologico e di approccio le buone pratiche già adottate nel mondo reale, ovvero: la centralizzazione delle informazioni; l'utilizzo di strumenti per reperire in modo autonomo le informazioni, un servizio di assistenza online e telefonica. Questa edizione del giornale periodico descrive entrambi i servizi, sia per le funzionalità e la struttura del front-office, che per il back-office.

Introduzione ai servizi

Le informazioni, la loro produzione, pubblicazione e reperibilità sono la principale preoccupazione degli organismi pubblici ai quali i servizi di URP e SOS Imprese del progetto NEXT vogliono fornire supporto. Le informazioni sono la parte fondamentale della vita pubblica di un cittadino; i problemi con cui spesso il cittadino o l'impresa devono scontrarsi sono in alcuni casi la mancanza di informazioni e

l'eccessiva presenza di informazioni o la loro parcellizzazione in altri casi. Informazioni non organizzate, parziali, obsolete, difficili da reperire sono il principale motivo della nascita del "caos informativo" o dell'"information overload" nel mondo moderno.

Questo è particolarmente vero nel caso delle PA, istituzioni che si nutrono di informazioni e a loro volta ne producono. Per essere effettivamente fruibili dai cittadini e dalle imprese queste dovrebbero essere:

- facili da reperire;
- adeguate alla richiesta;
- aggiornate, verificate, corrette;
- integrate con sistemi di assistenza.

In questi anni nelle pubbliche amministrazioni si è assistito a una generale iniziativa per rendere le informazioni più facilmente disponibili attraverso la creazione di uffici appositamente predisposti, gli uffici per le relazioni con il pubblico (URP). Volendo fare un paragone in ambito di tecnologia

web, si potrebbe dire che le URP sono dei "portali" dove è possibile trovare informazioni relative a diversi argomenti e successivamente approfondire le informazioni direttamente dai responsabili delle

informazioni stesse. Dal punto di vista normativo, l'introduzione degli URP avviene con il D.lgs 29/93 quale risposta ad una duplice esigenza, già messa in luce dalle precedenti L.241/90 e L.142/90: da un lato, dare veste istituzionale alla emergente cultura della trasparenza amministrativa e della qualità dei servizi; dall'altro, fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

Successivamente, la L.150/2000, portando a compimento l'evoluzione normativa avviata con le riforme degli anni '90, individua nell'URP, uno dei tre pilastri su cui poggia il sistema della comunicazione e dell'informazione delle PA, unitamente all'Ufficio Stampa e al Portavoce.

In particolare all'URP sono assegnate funzioni di:

- Informazione sulle disposizioni normative, su temi di rilevante interesse pubblico e sociale, sulle attività e i servizi dell'Amministrazione di appartenenza;
- Comunicazione esterna;
- Accesso agli atti;

- Comunicazione istituzionale on line, essenzialmente attraverso la promozione dell'adozione di sistemi di interconnessione telematica e il coordinamento delle reti civiche;
- Ascolto e misurazione della qualità dei servizi;
- Comunicazione interna;
- Comunicazione interistituzionale, attraverso l'istituzione di flussi informativi tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni, come ad esempio attraverso la costituzione di Reti di URP.

Nella pratica, le Amministrazioni hanno, tuttavia, dimostrato di aver interpretato, e contestualizzato al proprio interno, gli indirizzi normativi con un certo grado di discrezionalità e personalizzazione, ovvero declinandoli in base alle specificità del proprio contesto di riferimento, sia interno che esterno. Ciò ha dato origine a differenti soluzioni e modelli organizzativi, i quali si contraddistinguono sia in base alla particolare "vocazione" assunta dall'URP in relazione alle funzioni ad esso assegnate, sia rispetto al ruolo attribuito all'ufficio nei confronti degli uffici interni. In tutti i casi, tuttavia, l'enfasi è la centralizzazione e la raccolta delle informazioni di alto livello in un solo posto, l'URP appunto, e negli strumenti di assistenza per il reperimento delle informazioni (gli operatori degli URP).

URP federato e SOS IMPRESE nel Progetto Next

Il servizio di URP online federato è uno strumento per instaurare un rapporto nuovo, più semplice e diretto, fra i cittadini e le Amministrazioni aderenti. Il servizio di "SOS Imprese" ha invece come obiettivo di soddisfare i bisogni conoscitivi dei soggetti economici attivi, comprendendo tutti gli aspetti potenzialmente rilevanti per la definizione di un processo di inserimento e sviluppo di nuove aziende. Il servizio di URP online federato è uno strumento per instaurare un rapporto nuovo, più semplice e diretto, fra i cittadini e le Amministrazioni aderenti. Oltre ad una serie di informazioni di carattere generale, relative ai procedimenti, e specifiche, relative ai servizi erogati dai singoli enti, il servizio si propone anche di accogliere i suggerimenti, le lamentele, i bisogni dei cittadini per consigliarli ed indirizzarli. Tutto questo si traduce in collaborazione, trasparenza, semplificazione allo scopo di migliorare la qualità della vita. SOS Imprese può essere considerato come un corollario dello Sportello Unico alle Attività Produttive (SUAP). Il servizio di "SOS Imprese" ha invece come obiettivo di soddisfare i bisogni conoscitivi dei soggetti economici attivi, comprendendo tutti gli aspetti potenzialmente rilevanti per la definizione di un processo di inserimento e sviluppo di nuove aziende e di aziende già consolidate nel territorio, ma che in qualche maniera vogliono ulteriormente crescere.

In un contesto in rapida evoluzione, occorrono strumenti di informazione che siano di agevole utilizzo per le imprese e le organizzazioni e offrano uno sguardo d'insieme sulle principali caratteristiche del territorio. Il servizio di SOS Imprese non vuole essere uno schema d'impresa, né una fonte completa di informazioni di tipo amministrativo legale per l'apertura di singole attività, quanto piuttosto di uno strumento di primo accompagnamento rivolto a quanti hanno un'idea imprenditoriale, ma non sanno "da

dove cominciare". All'interno del Servizio Unico per le Attività Produttive vengono poi messi a disposizione degli imprenditori tutti gli strumenti utili sia per aprire nuove attività che per consolidare e accrescere attività già avviate. Per implementare entrambi i servizi il progetto NEXT utilizza una comune infrastruttura tecnologica ed applicativa nel contesto della quale si applicano in ambito metodologico e di approccio le buone pratiche già adottate nel mondo reale, ovvero:

- centralizzazione delle informazioni generali, ma estesa su tutti gli aspetti delle PA, ovvero informazioni di tipo "orizzontale";
- strumenti per reperire facilmente le informazioni in modo autonomo;
- assistenza per utenti inesperti o per informazioni non ancora disponibili.

Allo stesso modo del mondo reale (in effetti la terminologia è mediata proprio dai processi del mondo reale) una funzione che risponde ad una esigenza di un utente è un servizio. Tanto l'URP Federato che il servizio SOS Imprese forniscono quindi servizi di due diverse tipologie:

- servizi di tipo informativo, erogati principalmente in modalità self-service e coadiuvati da strumenti di classificazione e ricerca; riguardano l'accesso alle informazioni sulla struttura organizzativa degli enti e sulle procedure di competenza, accesso alle informazioni riguardanti gli orari per le erogazioni dei servizi, informazioni sulle modalità e procedure di accesso agli atti e sui responsabili dei procedimenti;
- servizi di tipo interattivo (soggetti ad autenticazione da parte degli utenti) riguardano la raccolta di suggerimenti, segnalazioni, richieste di informazioni,

ed implicano la presenza di un gruppo di operatori, eventualmente organizzato per settori di competenza, che rispondono a domande specifiche o problemi degli utenti.

I canali attraverso cui vengono erogati i servizi sono di due tipologie:

- web per la consultazione online dei contenuti
- telefonico (solo nel caso di SOS Imprese) attraverso la predisposizione di un helpdesk con operatore a cui rivolgersi per avere supporto.

Gli attori coinvolti sono:

- operatori di diverse amministrazioni dei comuni e delle province, divisi in gruppi omogenei per settore, sono responsabili della redazione delle informazioni, del loro aggiornamento e gestione in generale, acquisiscono le richieste e le evadono direttamente oppure le inoltrano ad altri enti di competenza
- cittadini e imprese, sono gli utilizzatori del sistema e sono identificati, nel caso dei servizi interattivi, da credenziali di accesso come nome utente e password;
- l'amministratore del servizio (il CST), che supervisiona l'andamento delle richieste risolvendo problemi di tipo operativo e/o amministrativo.

Il confine del servizio è quello del mezzo di fruizione, ovvero il sistema web di delivery delle informazioni. Si vengono così a creare due viste delle informazioni, da una parte i cittadini e le imprese usano i loro client web per reperire le informazioni a loro necessarie sulla vista tradizionalmente chiamata "front-office", dall'altra parte gli operatori usano un sistema che è ancora una volta web per creare, organizzare, gestire e controllare le informazioni tramite un sistema tradizionalmente conosciuto come "back-office".

Il front-office

L'accesso alle aree URP Federato e SOS Imprese del portale avviene direttamente dalla pagina personale dell'utente, o selezionando il canale cittadino/impresa sulla home del portale. Per entrambe le tipologie di servizi il pilastro su cui si regge la classificazione delle informazioni è una completa tassonomia basata sul paradigma ormai largamente associato degli "eventi della vita". La tassonomia, sinonimo di "sistematica", viene applicata in questo contesto come metodo per organizzare la conoscenza e come metodo per renderla accessibile, infatti costituisce un ottimo paradigma "visuale" di interazione in quanto permette di guidare l'utente in cerca delle informazioni per passi successivi e via via più dettagliati alle informazioni di cui ha bisogno. Tanto nel caso dei servizi al cittadino che in

Eventi della vita

- » **Aiutare gli altri**
- » **Andare all'estero**
- » **Andare in pensione**
- » **Avere un figlio**
- » **Avere una casa**
- » **Avere una famiglia**
- » **Essere cittadini**
- » **Fare il volontario**
- » **Fare o subire una denuncia**
- » **Fare sport**
- » **Lavorare**
- » **Pagare le tasse**
- » **Studiare**
- » **Usare un mezzo di trasporto**
- » **Vivere in salute**
- » **Vivere l'ambiente**
- » **Vivere tempo libero e cultura**

URP Federato - Eventi della Vita

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è un servizio rivolto ai cittadini per instaurare un rapporto nuovo, più semplice e diretto, con l'Amministrazione. Puoi aprire una richiesta, relativa all'Evento di tuo interesse, presso lo sportello online dell'ufficio dell'Ente competente. L'obiettivo è di fornire informazioni utili per un uso efficace dei servizi e delle procedure, nonché di accogliere i suggerimenti, le segnalazioni ed i bisogni degli utenti per consigliarli ed indirizzarli. Puoi aprire una richiesta, relativa all'Evento di tuo interesse, presso lo sportello online dell'ufficio dell'Ente competente.

[Accedi all'URP](#)

quello dei servizi alle imprese, l'area degli "eventi della vita" è uno spazio modellato sulla vita delle persone per facilitare l'accesso ai servizi online della PA, superare l'impostazione burocratica e parlare un linguaggio più chiaro e diretto. Le informazioni sono suddivise in base ad un menù di interessi, selezionando una delle voci si visualizzano tutte le risorse disponibili. Nonostante si tratti di un paradigma largamente usato, la navigazione della tassonomia degli eventi della vita può risultare non intuitivo o comunque può presentare delle difficoltà anche per gli utenti più esperti. Non sempre, infatti, è semplice individuare la voce nel contesto della qua-

le ricade uno specifico argomento di interesse, specialmente in presenza di un gran numero di voci (è questo ad es. il caso degli eventi della vita del cittadino). Anche il concetto di navigazione gerarchica di un albero, anche se limitato a due soli livelli, è estraneo alla gran parte degli utenti finali.

Di contro un paradigma universalmente noto a chiunque abbia un minimo di dimestichezza con il Web, è quello dei motori di ricerca. Sulla pagina è quindi disponibile una specifica funzione di ricerca degli eventi della vita che, data una parola chiave inserita dall'utente, suggerisce un insieme di eventi della vita pertinenti.



Ricerca

Parola chiave:

1. [Matrimonio](#)
Matrimonio e convivenza, regime di comunione dei beni.
2. [Avere una famiglia](#)
Tutela dei bambini, matrimonio e separazione, perdita di un caro.

Ogni evento della vita è caratterizzato da un titolo, un sottotitolo, una descrizione testuale di carattere generale e da una lista di moduli opzionali:

- Una raccolta di schede informative sull'argomento, la pagina mostra l'elenco dei titoli, una breve descrizione ed il link alla pagina di dettaglio.
- Una raccolta di link per il download di eventuali documenti di approfondimento e/o modulistica (ad es. modelli di autocertificazione)
- Una raccolta di link di approfondimento a siti esterni

La pagina mostra inoltre un menù a tendina con l'elenco dei comuni che offrono servizi attinenti l'evento della vita selezionato.

Nella scheda di dettaglio, oltre ai contatti del referente e del responsabile del servizio, sono presenti informazioni sugli orari dell'ufficio e le modalità di accesso agli atti; inoltre il comune può mettere a disposizione documenti e

Home | Servizi al Cittadino | Eventi della Vita | **Avere un figlio** | Documenti da fare alla nascita

Documenti da fare alla nascita

Denuncia di nascita, codice fiscale, iscrizione sul passaporto dei minori.

Uffici Competenti

Vai all'ufficio competente dell'Ente:

Link di Approfondimento

La carta bianca

Il documento che consente ai minori di 15 anni di espatriare e che sostituisce l'iscrizione dei ragazzi sul passaporto dei genitori.

La dichiarazione di nascita

Il sito del Ministero della Giustizia spiega le novità introdotte dalla legge: i soggetti autorizzati a fare la dichiarazione, le modalità e gli uffici dove presentarla.

La denuncia di nascita

I comuni che offrono ai loro cittadini il servizio informativo su come e dove denunciare la nascita di un figlio.

modulistica da scaricare e compilare. In corrispondenza di tale scheda è possibile abilitare un servizio di **sportello interattivo online** che consente di inviare segnalazioni, suggerimenti o richieste all'ufficio competente dell'ente.

Ovviamente l'accesso al servizio è consentito esclusivamente agli utenti registrati (previa autenticazione sul portale).

La form per l'invio di una richiesta è precompilata con i dati utente rilasciati in fase di sottoscrizione (anche se i dati relativi al numero di cellulare e alla mail sono modificabili).

Home | Il Territorio | Oristano | Bosa | Servizi sociali e diritto allo studio

Servizi sociali e diritto allo studio

Responsabile: Angela Cao
 Telefono responsabile: -
 Referente: Maria Grazia Secchi
 Telefono Referente: -
 Email Referente: servsoc.bosa@tiscali.it
 Indirizzo: Via Garibaldi 20
 Orario: lunedì e venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 - mercoledì dalle ore 15.30 alle 17.30

Eventi della vita gestiti dall'Ufficio

Documenti da fare alla nascita

Denuncia di nascita, codice fiscale, iscrizione sul passaporto dei minori.

In aiuto delle famiglie

I servizi, le associazioni e l'assistenza legale per le famiglie in difficoltà.

In aiuto degli anziani

Gli interventi sociali ed assistenziali a favore della terza età.

Studiare

Ordinamento scolastico, scuole statali e private, opportunità formative.

Rivolgersi al medico

L'assistenza di base e di urgenza, i CUP, le norme per gli stranieri.

Le opportunità per i disabili

Le strutture, le norme, le agevolazioni, le iniziative a sostegno dei disabili.

E' possibile inserire l'oggetto della richiesta e un testo descrittivo: la categoria degli eventi della vita selezionata dall'utente è riportato in alto. Le richieste pervenute dallo sportello online vengono inoltrate al back-office dell'ente selezionato che le elabora e fornisce le risposte. Tutti i messaggi inviati sono conservati nel repository del sistema che associa ad essi un codice ed uno stato di avanzamento.

Sportello Online

Questo ufficio mette a disposizione uno sportello online per ricevere le tue segnalazioni, le richieste, i suggerimenti. Le risposte ti saranno segnalate via mail e potrai consultarle direttamente dalla tua pagina personale.

Le richieste pervengono agli operatori di back-office sulla base delle competenze assegnate, che sono definite sempre con riferimento agli eventi della vita.

Ufficio Anagrafe

Avere un figlio

Username

E-mail

Telefono cellulare

Tipologia del messaggio

Oggetto

Testo del messaggio

Nota: La risposta alla tua richiesta ti sarà comunicata via e-mail all'indirizzo che hai fornito in fase di registrazione. Agli utenti che hanno sottoscritto il servizio di invio SMS sarà inoltre inviato un messaggio di notifica. Il riepilogo di tutte le richieste è consultabile sulla tua home personale.

E' possibile gestire diversi livelli di escalation della richiesta fino al punto in cui questa viene contrassegnata come "evasa". A questo punto il sistema invia la risposta all'utente via e-mail, all'indirizzo di posta elettronica indicato sulla richiesta e, se è stato fornito un numero di telefono mobile, anche via SMS. Il sistema consente all'utente di conoscere lo stato della sua richiesta e di tracciare in modo puntuale il percorso della richiesta durante tutto il suo iter. Sulla pagina personale di un cittadino (*MyHome*) è disponibile il link ad una pagina di riepilogo delle richieste inviate all'URP Federato (idem per un'impresa con riferimento al servizio di URP Federato).

Per ogni richiesta inoltrata la pagina fornisce il codice unico di identificazione e lo stato, secondo la seguente convenzione:

- **INOLTRATA:** la richiesta è stata inoltrata al sistema
- **ASSEGNATA:** la richiesta è stata presa in carico dall'ufficio competente

- **INCOMPLETA:** la richiesta necessita di ulteriori informazioni
- **EVASA:** è stata fornita una risposta alla richiesta pubblicata

L'utente può accedere al dettaglio della richiesta cliccando sul link riportato sul codice univoco assegnato ad essa.

Informazioni Personali

- SUAC - Le tue Pratiche**
Puoi accedere alla pagina di riepilogo dello stato delle ultime pratiche aperte.
- URP Federato - Le tue Richieste** 
Puoi accedere alla pagina di riepilogo dello stato delle ultime richieste.
- URP Federato - Servizio Avvisi SMS**
Puoi sottoscriverti al servizio di avvisi SMS per ricevere direttamente sul tuo cellulare lo stato delle tue richieste.
- Modifica il tuo Profilo Utente**
Puoi accedere ai dati relativi alla tua sottoscrizione ed eventualmente modificarli.

Riepilogo delle richieste inoltrate

Codice	Oggetto	Data	Stato
443067	Orario di apertura palestra via Amendola	23/10/06	INCOMPLETA
443048	Servizio mensa asilo comunale	23/10/06	EVASA
443046	sussidi scolastici	23/10/06	EVASA
442985	richiesta permesso campi da tennis	27/09/06	EVASA
442977	pagare le tasse	27/09/06	EVASA
442967	IN ATTESA DI UN BIMBO	27/09/06	ASSEGNATA
442962	ASPETTANDO UN BAMBINO	27/09/06	EVASA

La pagina mostra tutte le informazioni inserite, l'evoluzione dello stato della pratica e le eventuali conclusioni o commenti inseriti dagli operatori del back-office (solo quelli relativi alle interazioni dell'ufficio con l'utente, non i com-

Dettaglio richiesta 443048

Ente:	Arzana (Test) : Test Ufficio relazione con il pubblico URP
Inserito da:	next_user1
In data:	23/10 16:14
Tipologia:	Avere un figlio [Suggerimento]
Oggetto:	Servizio mensa asilo comunale
Descrizione richiesta:	E' possibile installare dei depuratori per l'acqua potabile?

menti interni scambiati fra gli operatori in occasione dei processi di presa in carico e di escalation), fino alla sua evasione.

Transizioni della richiesta

Data operazione	Stato della richiesta	Nota
23/10/06 16:14	INOLTRATA	Inserimento
23/10/06 16:19	ASSEGNATA	
23/10/06 16:21	INCOMPLETA	Di quale asilo si tratta? alcuni istituti ne dispongono
23/10/06 16:24	ASSEGNATA	L'Istituto delle suore immacolatine.
23/10/06 16:25	EVASA	E' previsto entro il 13/4/2007 nell'ambito del progetto "Acqua Buona"
23/10/06 16:31	EVASA	
23/10/06 16:32	EVASA	chiusa

Il Back-Office

Come detto in precedenza, oltre al front-office il sistema prevede un back-office utilizzato dagli operatori per rispondere alle richieste ed amministrare il sistema. In realtà sono dati due back-office distinti:

- Il back-office del portale, costituito dal sistema editoriale che permette la strutturazione dell'albero dei casi della vita, la creazione di nuovi nodi e risposte standard, l'inserimento delle informazioni specifiche relative agli sportelli dei singoli enti.
- Il back-office utilizzato dagli enti per la gestione delle richieste.

La richiesta del cittadino e/o dell'impresa viene inoltrata presso il sistema di gestione richieste ed è amministrata dall'ente al quale è stata diretta. Il sistema di gestione richieste ha la funzione di:

- permettere al cittadino di conoscere lo stato della sua richiesta;
- permettere di tracciare in

modo puntuale il percorso della richiesta durante tutto il suo iter.

Le richieste, suggerimenti e segnalazioni sono conservate nel repository del sistema dove gli viene associato un codice richiesta ed uno stato di avanzamento. Gli operatori degli URP e del servizio SOS Imprese hanno a disposizione un'applicazione web tramite la quale sono in grado di:

- monitorare le richieste;
- prendere in carico una richiesta;
- inoltrare la richiesta verso altro Ente competente
- avere la lista delle richieste di prossima scadenza
- chiudere la richiesta inviando una risposta al cittadino o all'azienda.

Gli operatori sono divisi per aree di competenza e ogni operatore può esaminare solo le richieste di sua competenza prelevandole dal database tramite interfaccia web e prendendo in carico la richiesta, se è

in grado di servirla. L'operatore risponde alla richiesta che viene quindi contrassegnata come "evasa" e il ciclo di vita della richiesta giunge al suo termine.

Il sistema di gestione richieste prevede due classi di utenti: gli Amministratori e gli Operatori. Gli amministratori sono divisi in tre tipologie:

- Amministratori di Sistema e di Categoria (entrambi i ruoli sono riservati al centro servizi)
- Supervisor degli enti
- Operatori degli enti, a loro volta divisi in tre livelli di escalation (primo, secondo e terzo livello)

Di seguito focalizzeremo la nostra attenzione sulle funzionalità disponibili per i supervisor e gli operatori. La creazione dei supervisor avviene ad opera del gestore del centro servizi per mezzo del sistema di gestione utenti del portale. Collegandosi alla home page del sistema di gestione richieste ogni supervisore ha a disposizione le seguenti informazioni.

FUNZIONI PER IL SUPERVISORE

1) Ticket assegnati: ticket in lavorazione da parte di qualche operatore (ordinati partendo da quello con scadenza più vicina). E' possibile visualizzare la pagina di dettaglio del ticket, in cui sono evidenziati le informazioni sul richiedente e sulla richiesta. Il supervisore può ripercorrere

tutta la storia delle modifiche effettuate sul ticket dal momento della sua

apertura, e, se lo ritiene necessario, riassegnarlo ad un altro utente.

ID	Scadenza	Priorità	Descrizione	Tipo/Ente	Stato
442555	16/04 05:04		new ticket 1	SOS	Risolto
442563	16/04 05:08		tit 1	SOS	Risolto
442569	16/04 05:08		tit 2	SOS	Risolto
442577	16/04 05:05		oggetto 30	SOS	Risolto
442581	16/04 05:22		oggetto 31	SOS	Risolto
442585	16/04 05:26		oggetto 32	SOS	Risolto
442589	16/04 05:29		oggetto 33	SOS	Risolto

2) Ticket da assegnare: sono presentati i ticket più vicini alla scadenza che nessuno ha ancora preso in carico. Le modalità di visualizzazione dettaglio, storico e assegnazione forzata ad un operatore sono le medesime del caso precedente.

Numero	Scadenza	Comune	Oggetto	Tipologia
442415	2010-11-09	Cagliari	Richiesta E	URP
442515	2010-11-09	Cagliari	oggetto inserimento da frontend	SOS
442562	2010-11-04	Nuoro	urp 1	SOS

3) Ticket chiusi: i ticket risolti dagli operatori. La pagina di dettaglio, in questo caso, presenta il ticket in sola lettura.

Numero	Comune	Oggetto	Tipologia
442422	Nuoro	Richiesta C	SOS
442419	Cagliari	Richiesta B	SOS
442467	Nuoro	Richiesta A	URP

4) Ricerca Ticket: permette di filtrare l'intero insieme di ticket secondo diversi criteri e di superare i limiti di numero che caratterizzano i riquadri appena descritti.

Ricerca semplice ticket

Ricerca avanzata ticket

Tipologia:

Ticket n.:

Utente:

Testo:

Creato da:

Operatore:

Stato:

Livello:

Comune:

Data:

Criterio ricerca:

Dopo il:

Prima del:

FUNZIONI PER GLI OPERATORI

Gli operatori hanno sulla home page i riquadri con l'elenco dei ticket a loro assegnati e l'elenco dei ticket da assegnare che rientrano nelle loro competenze. Sulla destra si trovano le interfacce di ricerca ticket che sono le stesse degli amministratori.

Gli operatori di primo livello di SOS Imprese e di URP hanno anche l'interfaccia per la creazione del ticket: per poter creare il ticket deve prima essere scelta la tipologia ed il comune (scelta vincolata in base al profilo dell'operatore). L'operatore può creare ticket anche di sottotipologie per cui non è abilitato.

Un ticket una volta creato si trova al primo livello in stato da assegnare e apparirà nell'elenco dei ticket da prendere in carico agli operatori che sono abilitati a gestire quel tipo di ticket. Per prendere in carico un ticket l'operatore deve accedere al dettaglio ticket, dove, oltre ai dati che riguar-

Crea ticket

Tipologia:

Comune:

Oggetto:

dano il ticket, si trova l'interfaccia per poterlo prendere in carico nonché inserire una nota di commento.

L'operatore a questo punto può risolvere il ticket inserendo la risposta alla richiesta e portandolo nello stato 'RISOLTO'. La risposta apparirà sul front-end del sistema di URP Federato.

La chiusura potrà avvenire in modo esplicito da parte dell'operatore oppure in modo forzato nel caso sia trascorsi un periodo di giorni, configurato nel sistema, dalla risoluzione del ticket. Infine, nella normale gestione dei ticket può capitare che l'operatore non sia in grado di risolvere il ticket ma abbia bisogno di scalarla a livello superiore. Questa operazione può essere fatta dalla maschera di dettaglio del ticket selezionando l'opzione 'Scala a livello superiore' del menù 'Prossimo stato'. Dopo aver effettuato l'escalation il ticket non è più assegnato all'operatore di primo livello che lo aveva in carico e diventa disponibile per gli operatori di secondo (o terzo) livello in modo del tutto analogo a quanto avviene al momento della creazione di un ticket. A questo punto un operatore di secondo livello con gli skill giusti può prenderlo in carico e gestirlo normalmente o a sua volta scalarlo ad un operatore di terzo livello.

Lista dei ticket dell'utente					
Numero	Scadenza ore	Promemoria	Oggetto	Tipologia	Stato
442455	31/03 15:13		Richiesta L	SOS	Assegnato
442516	06/04 15:04		new ticket 1	SOS	Risolto
442563	10/04 11:11		sos 1	SOS	Risolto
442569	10/04 11:58		sos 2	SOS	Risolto
442577	10/04 16:05		oggetto 30	SOS	Risolto
442581	10/04 16:22		oggetto 31	SOS	Risolto
442585	10/04 16:26		oggetto 32	SOS	Risolto
442589	10/04 16:29		oggetto 33	SOS	Risolto

Ticket da assegnare				
Numero	Scadenza ore	Comune	Oggetto	Tipologia
442525	09/04 11:50	Cagliari	oggetto inserimento da frontend	SOS
442567	10/04 11:34	Nuoro	urp 1	SOS

Dettaglio ticket

Dettaglio ticket 442516

Comune: Cagliari Livello: 1
 Inserito da: utente multiportale In data: 27/03 15:04
 Tipologia: SOS imprese/Aprire un'attività [Segnalazione] Scadenza ore: 06/04 15:04
 Stato: Risolto Assegnato a: operatore generico 1 SOS (1 ore)

Oggetto: new ticket 1
 Descrizione richiesta: segnalazione

Modifica

Modifica stato

Prossimo stato:

Note:

Salva

Storico transizioni

Data	Stato	Operatore	Note
27/03/04 15:03	Risolto	operatore generico 1 SOS (1 hr)	completata

Creazione ticket

Inserimento ticket

Tipologia: SOS imprese Evento della vita:

Comune: Cagliari Tipologia messaggio:

Fonte: E-mail utente:

Oggetto:

Descrizione:

Note creazione: Creazione

Salva Annulla