

MANUALE OPERATORE
Ente, Agenzia
Segnalatore PLL Mantis



REGIONE
LAZIO

Introduzione

Il presente manuale descrive le funzionalità offerte dalla versione personalizzata di Mantis Bug Tracker (di seguito MantisBT), uno strumento open source dedicato alla gestione e al tracciamento di segnalazioni e anomalie su Portale Lazio Lavoro PLL.

La soluzione Mantis tramite apertura di un ticket **sostituisce** integralmente l'invio di richieste alla mail: assistenzacenterpll@regione.lazio.it.

L'apertura di un ticket avviene **inviando una mail** all'indirizzo: assistenzapll@regione.lazio.it che in automatico genera sul tool Mantis un ticket ed invia una mail al mittente con il codice identificativo del ticket apertura.

Caratteristiche generali

Questo manuale presenta le funzionalità assegnate al ruolo **segnalatore per Enti di Formazione, Agenzie e Aziende**, che rappresentano l'utente del sistema PLL che comunica una anomalia riscontrata a sistema.

Flusso della segnalazione

Di seguito rappresentato un diagramma dei flussi (vedi Fig. 1), nel quale è raffigurato il ciclo di vita di un ticket.

Lo stato dei ticket può essere:

- ✓ **Aperto** (il ticket è stato aperto e non ancora preso in carico da nessuno dell'AssistenzaPLL)
- ✓ **Da Assegnare** (un operatore deve assegnare il ticket)
- ✓ **In Lavorazione** (inizio dell'analisi che porterà ad individuare una risoluzione)
- ✓ **Sospeso** (in caso servano informazioni oppure occorre fare dei test si sospende il calcolo degli SLA che viene ripreso alla ripresa in lavorazione)
- ✓ **Risolto** (l'anomalia o la richiesta è stata risolta e viene inviata la soluzioni impostata)
- ✓ **Chiuso** (l'assistenza PLL in autonomia o con la conferma dell'utente verifica la soluzione a buon fine)

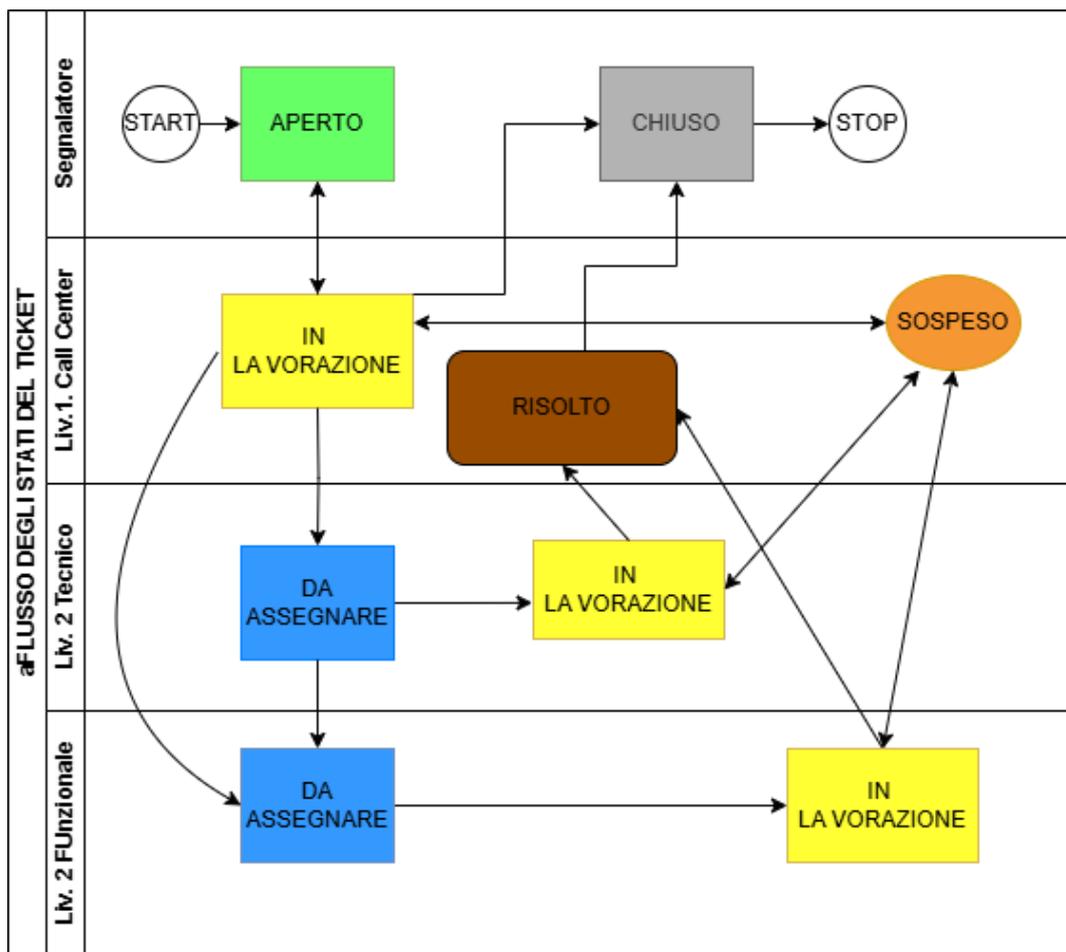


Fig. 1 – Diagramma di flusso

Segnalazione (nel seguito anche ticket)

Apertura della segnalazione tramite invio di una email

Per essere correttamente acquisito dal sistema automatico, la segnalazione deve essere formattata secondo specifiche ben definite. L'email dovrà contenere:

- oggetto
- messaggio (descrizione il più possibile dettagliata della richiesta o anomalia da segnalare);
- tag servizio
- tag funzionalità

Per tag si intendono i valori preceduti dal carattere # e previsti nella Tab 1, a cui corrisponde servizio e funzionalità. **È necessario inserire la coppia di tag** indicata che posso essere selezionati in base alla tabella seguente sia come servizio che funzionalità.

I tag devono essere inseriti esattamente come da tabella sottostante, ovvero non deve essere modificato il formato (maiuscolo, colore, lettere accentate) e devono **essere contenuti nel corpo del messaggio** e non in altre sezioni della mail.

TAG SERVIZIO	TAG FUNZIONALITA
#servizio_gol	#funzionalita_interventi_gol
#servizio_gol	#funzionalita_corsi_ed_edizioni
#servizio_gol	#funzionalita_assessment_gol
#servizio_gol	#funzionalita_patto_gol
#servizio_tirocini	#funzionalita_tirocini
#servizio_tirocini	#funzionalita_convenzioni
#servizio_tirocini	#funzionalita_ciclo_di_vita
#servizio_tirocini	#funzionalita_tirocini_soggetti_multilocalizzati
#servizio_tirocini	#funzionalita_gestione_anagrafiche
#servizio_tirocini	#funzionalita_altro
#servizio_c2_storico	#funzionalita_modifica_cf
#servizio_c2_storico	#funzionalita_mancanza_rapporti_lavoro
#servizio_c2_storico	#funzionalita_gestione_dati_anagrafici
#servizio_c2_storico	#funzionalita_problematiched_allineamento
#servizio_c2_storico	#funzionalita_altro
#servizio_agenda	#funzionalita_verifica_creazione_appuntamenti
#servizio_agenda	#funzionalita_settimana_tipo
#servizio_agenda	#funzionalita_altro
#servizio_collocamento_mirato	#funzionalita_verifica_vecchie_iscrizioni
#servizio_collocamento_mirato	#funzionalita_modifica_stato_iscrizione
#servizio_collocamento_mirato	#funzionalita_informazioni_varie
#servizio_sap	#funzionalita_problematiched_invio_sap
#servizio_sap	#funzionalita_richiesta_verifica_dati_sap
#servizio_sap	#funzionalita_bonifica_sap
#servizio_sap	#funzionalita_profilazione_quantitativa
#servizio_sap	#funzionalita_altro
#servizio_gestione_utenze	#funzionalita_accesso_spid
#servizio_gestione_utenze	#funzionalita_abilitazione_utenze
#servizio_gestione_utenze	#funzionalita_utenze_aziendali
#servizio_garanzia_giovani	#funzionalita_richiesta_generica
#servizio_did	#funzionalita_inserimento_did
#servizio_did	#funzionalita_revoca_did

Tab.1 – associazione tag e servizio / funzionalità

Nelle seguenti figura è riportato un esempio per la compilazione di una e-mail.



Fig.2- Esempio Email

Una volta inviata l'email questa sarà automaticamente caricata su Mantis, valorizzando i rispettivi campi. L'utente riceverà la mail di apertura della segnalazione contenente il numero ticket.

In particolare:

- il campo "**Segnalato da**" verrà popolato con l'utente da cui proviene la segnalazione, ovvero ha inviato l'email;
- il campo "**Oggetto**" con il rispettivo oggetto della email di segnalazione;
- il campo "**Descrizione**" con il corpo dell'email;
- "**Servizio**" e "**Funzionalità**" con i rispettivi tag da #

Nella seguente Fig. 3 è rappresentata la compilazione dei campi in Mantis dopo che il segnalatore che avrà inviato l'email.

ID	Progetto	Categoria	Inserita il	Ultimo aggiornamento
0000004	ASSISTENZA PLL	Servicequest	2025-03-26 12:15	2025-03-26 12:15
Segnalata da		Assegnata a		
Urgenza	basso	Impatto	normale	Riproducibilità
Stato	aperto	Motivazione	aperta	non testato
Oggetto	0000004: Problematica Test			
Descrizione	Email from: ATTENZIONE: Questa email proviene dall'esterno dell'organizzazione. Non aprire eventuali link e allegati se non dopo aver verificato l'attendibilità del mittente. Salve, si riscontrano problemi su Test Saluti #servizio_tracini #funzionalita_gestione_anagrafiche			
Servizio	Tracini			
Funzionalita	Gestione anagrafiche			
Sotto-funzionalita				
Modifica Assegna a (in attesa) Cambia stato in in lavorazione Tieni sotto controllo Evidenza				

Fig.3 - Esempio segnalazione compilata da Email

Esempio di mail da inviare per aprire un ticket

MITTENTE: indirizzo mail di partenza
DESTINATARIO: assistenzapll@regione.lazio.it
OGGETTO: breve descrizione della segnalazione
DESCRIZIONE:

esempio di descrizione della richiesta dettagliata

#servizio_gol

#funzionalita_patto_gol

Chiusura segnalazione (Ticket)

Quando il ticket sarà chiuso, le informazioni relative alla soluzione saranno visibili nel riepilogo della mail di notifica (vedi Fig. 4)

```

=====
Data di inserimento:   2025-04-18 16:29 CEST
Ultima modifica:     2025-04-18 16:30 CEST
=====
Oggetto:             Test 1
Descrizione:
esempio di test di segnalazione
=====

-----
(0000047) (operatore call center) - 2025-04-18 16:30
-----

SOLUZIONE:
La segnalazione è risolta.

```

Fig. 4 – Mail di chiusura