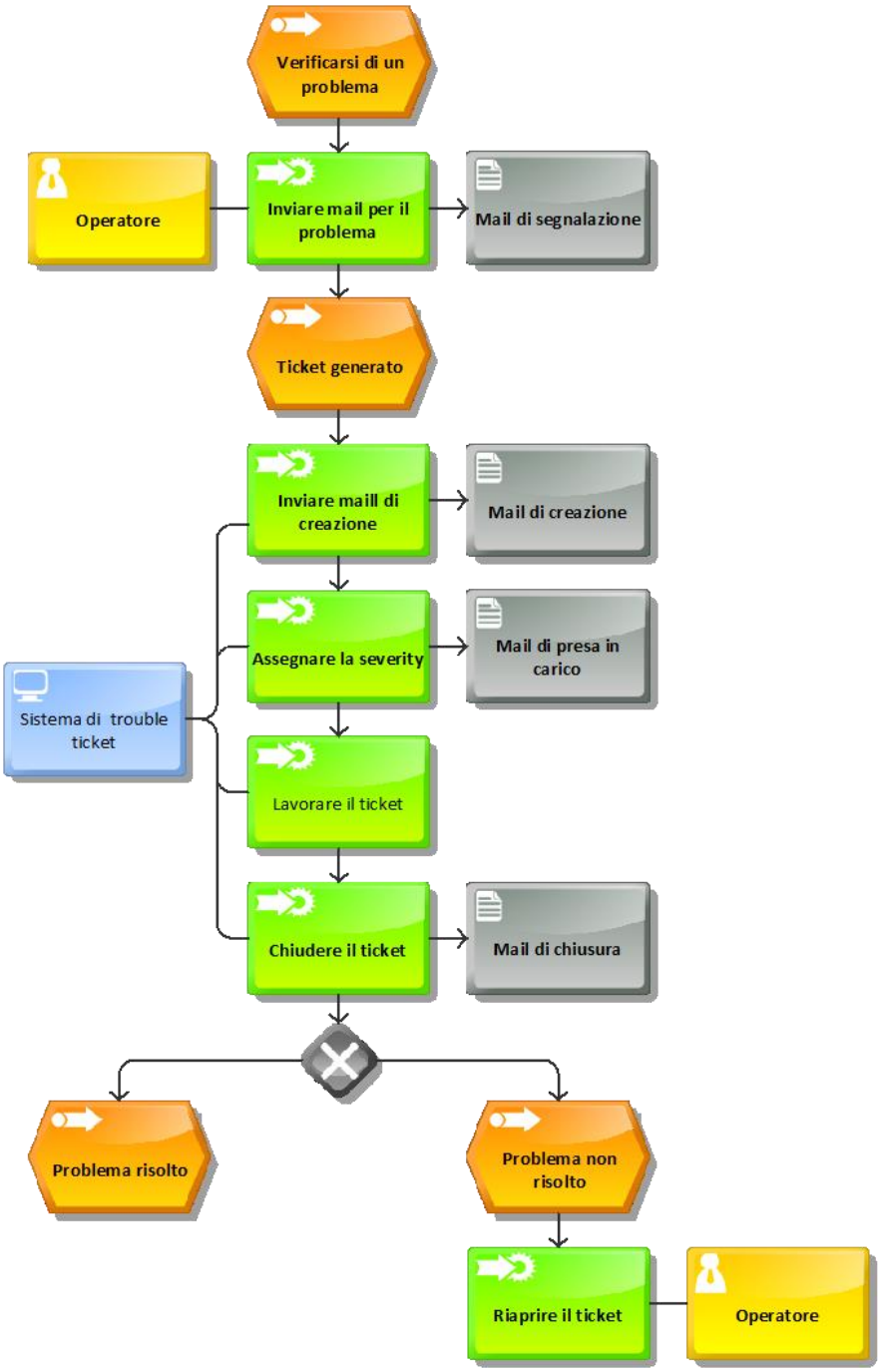
Al verificarsi di un problema l'operatore dovrà inviare una mail ad un indirizzo di posta elettronica: ogni procedura ha la propria mail come indicato di seguito:

Settore/Procedura	Indirizzo mail
Opzione bonus	helpdesk.sisemplice.730@01s.it
Dichiarativo 730	helpdesk.sisemplice.730@01s.it
Dichiarativo 770	helpdesk.sisemplice.770@01s.it
Agricloud	helpdesk.sisemplice.agricloud@01s.it
Agrimobile	helpdesk.sisemplice.agrimobile@01s.it
ANP	helpdesk.sisemplice.anp@01s.it
APP Unica CIA	helpdesk.sisemplice.app@01s.it
BI	helpdesk.sisemplice.bi@01s.it
CAA	helpdesk.sisemplice.caa@01s.it
Colf e badanti	helpdesk.sisemplice.colf@01s.it
Contabilità ordinaria	helpdesk.sisemplice.contabilitaordinaria@01s.it
CU	helpdesk.sisemplice.cu@01s.it
Procedura erogazione Servizi	helpdesk.sisemplice.erogazioneservizi@01s.it
F24	helpdesk.sisemplice.f24@01s.it
Gestionale	helpdesk.sisemplice.gestionale@01s.it
IMU	helpdesk.sisemplice.imu@01s.it
Inv-Civ	helpdesk.sisemplice.invciv@01s.it
ISEE	helpdesk.sisemplice.isee@01s.it
ISEU	helpdesk.sisemplice.isee@01s.it
Contabilità IVA	helpdesk.sisemplice.iva@01s.it
Locazioni	helpdesk.sisemplice.locazioni@01s.it
Paghe	helpdesk.sisemplice.paghe@01s.it
ANF-AUU	helpdesk.sisemplice.patronato@01s.it
Contabilità INAC	helpdesk.sisemplice.patronato@01s.it
Patronato	helpdesk.sisemplice.patronato@01s.it
PlannerCIA	helpdesk.sisemplice.planner@01s.it
Procedura Progetti	helpdesk.sisemplice.progetti@01s.it
RED	helpdesk.sisemplice.red@01s.it
Successioni	helpdesk.sisemplice.successioni@01s.it
UPF USP IRAP	helpdesk.sisemplice.unico@01s.it
Vaso	helpdesk.sisemplice.vaso@01s.it

Anagrafica	helpdesk.sisemplice@01s.it
Tecnico	helpdesk.sisemplice@01s.it
Utenze	helpdesk.sisemplice@01s.it
Sinistri	helpdesk.sisemplice@01s.it

Per ogni mail inviata dall’operatore sarà creato un ticket dal nostro applicativo di trouble ticket che, per conferma, invierà una mail automatica di creazione.
Il ticket verrà successivamente preso in carico dal gruppo di lavoro di 01S che lo gestirà assegnandogli una severità la quale ne determinerà il tempo di risoluzione.
Nel caso in cui la segnalazione non venga considerata un incident sarà classificata come Manutenzione Ordinaria.
Nel caso in cui, per la corretta presa in carico o per la risoluzione del ticket, fossero necessarie ulteriori informazioni rispetto a quanto indicato nella mail, verrà sospeso il ticket stesso inviando una mail di richiesta informazioni all’operatore che, rispondendo alla mail di sospensione, permetterà di riattivare il ticket e proseguirne la lavorazione.
Di seguito il disegno del processo sopra descritto:


Verificarsi di un problema
Operatore
Inviare mail per il problema
Mail di segnalazione
Ticket generato
Inviare maill di creazione
Mail di creazione
Assegnare la severity
Mail di presa in carico
Sistema di trouble ticket
Lavorare il ticket
Chiudere il ticket
Mail di chiusura
Problema risolto
Problema non risolto
Riaprire il ticket
Operatore