

MANUALE SEGNALAZIONI SFINGE

1) Registrazione al sistema di segnalazioni (Mantis)

Mantis è il sistema che gestisce le segnalazioni inserite tramite Sfinge2020 (raggiungibile attraverso il seguente link '<http://segnalazioni.schema31.it>').

La registrazione di un'utenza a tale sistema avviene automaticamente tramite il portale Sfinge la prima volta che si apre una segnalazione (link in alto a destra "SEGNALAZIONI") (Vedere Fig. 1).



Figura 1 - Link Segnalazioni

- Il campo 'Username' richiesto in fase di 'Inserimento Segnalazione' (Fig. 2), verrà associato all'account del portale Mantis (sarà possibile utilizzare tale Username sia per inserire segnalazioni da Sfinge che per accedere a Mantis).

Attenzione:

- Lo username deve essere il Codice Fiscale inserito durante la registrazione a Federa e utilizzato per accedere a Sfinge.

- Verrà richiesta inoltre una password che sarà associata a tale account; tale password dovrà essere utilizzata per inserire le segnalazioni tramite il sistema SFINGE.

Attenzione:

La password per accedere a Mantis non è la stessa utilizzata per accedere a Sfinge;

La prima volta viene richiesto di inserire la password 2 volte al fine di verificarne il corretto inserimento (vedi Figura 2), successivamente una volta sola (vedi Figura 3).

E' importante ricordarsi la password inserita, per poterla riutilizzare per inserire nuove Segnalazioni e/o per accedere direttamente al sistema Mantis.

Segnalazione

pagina per la creazione di una segnalazione

Username *

Numero Bando *

Processo *

Protocollo del Progetto

Oggetto della Segnalazione *

Descrizione della Richiesta *

Carica file (Dimensione massima: 5MB) Nessun file selezionato.

Formati ammessi:

Contatto Telefonico

Password Mantis *

Ripeti Password Mantis *

← Indietro

Salva

Figura 2: Prima Segnalazione inserita

Segnalazione

pagina per la creazione di una segnalazione

Username *

Numero Bando *

Processo *

Protocollo del Progetto

Oggetto della Segnalazione *

Descrizione della Richiesta *

Carica file (Dimensione massima: 5MB) Nessun file selezionato.

Formati ammessi:

Contatto Telefonico

Password Mantis *

← Indietro

Salva

Figura 3: Segnalazioni successive alla prima

Si ricorda che per inserire una segnalazione è obbligatorio compilare i seguenti campi:

- **Username (Codice Fiscale inserito durante la registrazione a Federa)**

Attenzione nel caso si inserisca una segnalazione per conto di un altro utente inserire lo username dell'utente a cui si riferisce la segnalazione.

- **Numero bando**: inserire il riferimento al bando per cui si richiede assistenza
- **Processo**: corrisponde alla fase del bando
- **Oggetto della segnalazione**: inserire un breve titolo
- **Descrizione della Richiesta**: inserire una descrizione dettagliata della problematica riscontrata. Se lo si ritiene necessario inserire un riferimento telefonico.

Se conosciuto, anche se opzionale, si consiglia sempre di inserire il **Protocollo del Progetto** (Esempio: PG/2015/23442) in modo da permettere l'individuazione rapida ed univoca della domanda a cui ci si riferisce.

Si consiglia inoltre di allegare sempre una **schermata** che evidenzi tale problematica per evitare di dover richiedere chiarimenti a chi apre la segnalazione; questo permetterà di ridurre i tempi di intervento e risoluzione della segnalazione stessa.

2) Creazione di una segnalazione

Per creare una nuova segnalazione utilizzare il link in alto a destra "Segnalazioni" presente su Sfinge2020.

Dopo aver compilato i campi obbligatori sarà possibile creare la segnalazione cliccando sul pulsante Registra.

3) Login su mantis

Collegarsi a Mantis tramite l'url <http://segnalazioni.schema31.it> ed effettuare il login.

Nome Utente e **Password** sono le stesse con cui si inseriscono le Segnalazioni tramite Sfinge.



Login		[Registrati come nuovo utente] [Hai dimenticato la password?]
Nome utente	<input type="text"/>	
Password	<input type="password"/>	
Ricorda Nome Utente e Password nel browser	<input type="checkbox"/>	
<input type="button" value="Login"/>		

Figura 4: Accesso Mantis

Nome Utente e **Password** sono le stesse con cui si inseriscono le Segnalazioni tramite Sfinge.

4) Consultazione di una segnalazione

Una volta entrati è possibile selezionando i link **Visualizza anomalie** o **Riepilogo personale** per vedere lo stato in cui si trovano le proprie segnalazioni.

Le segnalazioni appariranno evidenziate con colori differenti a seconda dello stato / situazione in cui si trovano (*rosse=nuove; celeste=in lavorazione; viola= da discutere; verde=risolte*).

<input type="checkbox"/>		0014131	2	Anomalia	da discutere ()	2015-11-30	Non aggiornata sede in	Front office	Gestione
<input type="checkbox"/>		0014122	2	Modifica dati	risolta ()	2015-11-30	Telefonata con	Front office	Gestione

Figura 5: Elenco Segnalazioni

- Le segnalazioni appena inserite appariranno come **“rosse”**; ciò significa che devono essere prese in carico dai tecnici per la risoluzione.
- Successivamente alla presa in carico appariranno come **“celesti”**; ciò significa che la segnalazione è stata presa in carico dai tecnici per la risoluzione.
- Nel caso in cui fosse necessario chiedere ulteriori chiarimenti alla segnalazione stessa, i tecnici potranno metterla in stato **“da discutere/viola”**; ciò significa che sono stati richiesti chiarimenti o ulteriori informazioni all’utente che ha aperto la segnalazione; invitiamo l’utente stesso a monitorare le eventuali *note* (Vedi paragrafo 8) inserite dai tecnici nella segnalazione stessa.
- Una volta gestita e risolta la segnalazione i tecnici provvederanno a metterla in stato **“risolta/verde”**; ciò significa che la problematica riscontrata non è più presente o che la richiesta è stata evasa con successo.

5) Consultazione di una nota

Cliccando sul numero della segnalazione dall'elenco (Fig. 9) (Esempio: **0014131**) si accede al dettaglio della segnalazione stessa contenente tutte le informazioni. Scorrendo verso il basso della la pagina è possibile consultare le eventuali *note* inserite dai tecnici che hanno preso in carico la segnalazione stessa.

Nelle note è possibile vedere le eventuali informazioni che il team di supporto richiede all'utente e la data di inserimento della nota stessa.

ID	Progetto	Categoria	Visibilità	Inserita il	Ultimo aggiornamento
0014131	ER - Sfinge	Anomalie	privato	2015-11-30 12:17	2015-11-30 15:39

Segnalata da	[Nome]				
Assegnata a	[Nome]				
Priorità	immediata	Gravità	ritocco	Riproducibilità	non testato
Stato	da discutere	Motivazione	riaperta		
Versione del prodotto					
Assegnata alla versione					

Riassunto 0014131: Non aggiornata sede intervento dopo variazione

Descrizione
 Utente che apre segnalazione: tiziano.busuoli, Nome: [Nome], Cognome: [Cognome]
 Mail Utente che apre segnalazione: [Email]
 Utente con problematica: tiziano.busuoli, Nome: [Nome], Cognome: [Cognome]
 Mail Utente con problematica: [Email]
 Codice Organismo con problematica: [Codice]
 Contatto Telefonico: [Numero]
 Numero Bando: DGR 16 - 2013

Buongiorno,
 dopo la nostra richiesta di variazione della sede di intervento non è stata aggiornata la via di riferimento nel momento in cui si genera il pdf fac-simile per la validazione del progetto. Per questo richiedo di sostituire l'attuale indirizzo con

Via PIAZZA COSTITUENTE n. 48 c.a.p. 41037 Comune MIRANDOLA Prov. MO

Chiedo di fare il prima possibile in quanto il progetto è in scadenza alla data odierna.

Cordiali saluti

[Firma]

Etichette Nessuna etichetta assegnata

Assegna etichette (Separa con ",") Etichette esistenti Contrassegna

SFINGE - Provenienza Front office

SFINGE - Processo Gestione

Ore impiegate

File allegati

Modifica Assegna a: [me stesso] Cambia stato in: nuova Tieni sotto controllo Evidenza Duplica Chiudi Sposta Cancella

Relazioni

Nuova relazione Questa anomalia è in relazione con

in relazione con [0014101](#) risolta [Alessio Favilli](#) modifiche sedi legale e di realizzazione del progetto

Carica file

Selezione file Nessun file selezionato
 Dimensione massima: 5,000 KB

Utenti che tengono sotto controllo questa anomalia

Elenco utenti

Note

[~0038492](#)
[Alessio Favilli](#) (sviluppatore)
 2015-11-30 14:53

Salve,
 i dati della sede legale sono stati modificati.
 A disposizione per chiarimenti.
 Saluti

[~0038531](#)
[Tiziano Busuoli](#) (aggiornatore)
 2015-11-30 15:28

Chiedo di generare il fac-simile e mi da accessi gli stessi informazioni alla sede d'INTERVENIRE. Modifica sede legale e d'intervento. Qualcuno cancellare, può essere? grazie

Inserisci nota

Nota

Visibilità privato

Carica file Nessun file selezionato

Figura 6: Dettaglio Segnalazione

6) Inserimento di una nota

E' possibile inserire note da parte del segnalatore andando nella sezione "Inserisci nota"; è necessario inserire il testo e quindi premere il pulsante relativo.

Visualizza dettagli anomalia [[Vai alle note](#)] [[Invia un memorandum](#)] [[Storia dell'anomalia](#)] [[Stampa](#)]

ID	Progetto	Categoria	Visibilità	Inserita il	Ultimo aggiornamento
0016461	ER - Sfinge	Anomalie	privato	2016-01-14 09:40	2016-01-14 09:43

Segnalata da
Assegnata a
Priorità normale
Stato da discutere
Versione del prodotto
Assegnata alla versione
Riassunto 0016461
Descrizione Descrizione della segnalazione
Etichette Nessuna etichetta assegnata
Assegna etichette (Separa con ",") Etichette esistenti Contrassegna
SFINGE - Provenienza Back office
SFINGE - Processo Atti Amministrativi
Ore impiegate 0

File allegati

Modifica Assegna a: Cambia stato in: nuova Tieni sotto controllo Duplica Chiudi Sposta Cancella

Relazioni
Nuova relazione Questa anomalia è in relazione con Aggiungi

Carica file
Seleziona file Dimensione massima: 5,000 KB Sfoglia... Nessun file selezionato. Carica file

Utenti che tengono sotto controllo questa anomalia
Elenco utenti Nessuno ha chiesto di essere notificato su questa anomalia.
Nome utente Aggiungi

Note
-0043851 Richieste di ulteriori informazioni da parte di chi ha preso in carico la segnalazione
2016-01-14 09:42
Modifica Cancella Rendi privata

Inserisci nota
Nota
Visibilità privato
Carica file Dimensione massima: 5,000 KB Sfoglia... Nessun file selezionato. Carica file

1) Inserire il testo
2) Premere il pulsante "Inserisci nota"

Figura 7: Inserimento di una nota

E' inoltre possibile caricare file associati alla nota tramite il pulsante "Sfoglia".

Carica file
Seleziona file Dimensione massima: 5,000 KB Sfoglia... Nessun file selezionato. Carica file

Figura 8: Selezione del file

In seguito è necessario cliccare sul pulsante "Carica file" per l'upload del file stesso.

Carica file
Seleziona file Dimensione massima: 5,000 KB Sfoglia... Carica file

Figura 9: Caricamento del file

Si ricorda che ogni volta che viene inserita una nota, il sistema invia una email all'indirizzo che l'utente che ha definito in fase di registrazione al sistema Sfinge.

Quando la segnalazione viene *risolta* l'utente riceve la notifica di avvenuta risoluzione per email; potrà comunque monitorare ogni sua segnalazione accedendo al portale Mantis (Paragrafo 3) per verificarne lo stato di avanzamento.

7) Recupero password

È possibile ottenere via mail una nuova password, collegandosi a <http://segnalazioni.schema31.it> e cliccando sul link "Hai dimenticato la password".



Login		[Registrati come nuovo utente] [Hai dimenticato la password?]
Nome utente	<input type="text"/>	
Password	<input type="password"/>	
Ricorda Nome Utente e Password nel browser	<input type="checkbox"/>	
<input type="button" value="Login"/>		

Figura 10: Recupero password Mantis

Si presenterà la seguente schermata:



Reimposta password		[Accedi] [Registrati come nuovo utente]
Nome utente	<input type="text"/>	
Email	<input type="text"/>	
<p>Per reimpostare la password di accesso dimenticata, occorre fornire il tuo nome utente e l'indirizzo email associato con quell'account (deve essere quello correntemente in uso).</p> <p>Se i dati indicati corrispondono ad un account valido, ti verrà inviato via email un indirizzo URL speciale che contiene un codice di convalida per il tuo account. Visitando quel indirizzo potrai cambiare la tua password di accesso al sito.</p>		
<input type="button" value="Invia"/>		

Figura 11: Reimpostazione della Password

Nome Utente (CodiceFiscale inserito durante la registrazione in Federa): è lo stesso con cui si inseriscono le Segnalazioni tramite Sfinge dal menù in alto a destra .

Email: è necessario inserire l'indirizzo email associato al profilo Sfinge, a tale indirizzo sarà inviata la nuova password di accesso.