

*Acquisizione dell'infrastruttura tecnologica di gestione del
servizio RECUP per la Regione Lazio e relativi servizi
professionali*

MANUALE UTENTE TRS

CIG: 7175802B21

CODICE CUP	CODICI INTERNI
F82I15000620002	RECPTR

06/03/2020

Sommario

Sommario	2
1 PREMESSA.....	3
2 ACCESSO ALLA FUNZIONE DI TRS	3
3 INSERIMENTO DI NUOVA SEGNALAZIONE	4

1 PREMESSA

Il documento ha lo scopo di fornire le indicazioni per l'utilizzo del TRS – Tool di Raccolta Segnalazioni agli Utenti.

Il TSR è una funzionalità che permette la registrazione e invio delle segnalazioni al Servizio di Assistenza ed Help Desk di Progetto ReCUP.

Le segnalazioni registrate tramite questa funzionalità arrivano automaticamente e direttamente al Servizio senza necessità di effettuare le chiamate e/o inviare e-mail al servizio NUR della Regione Lazio.

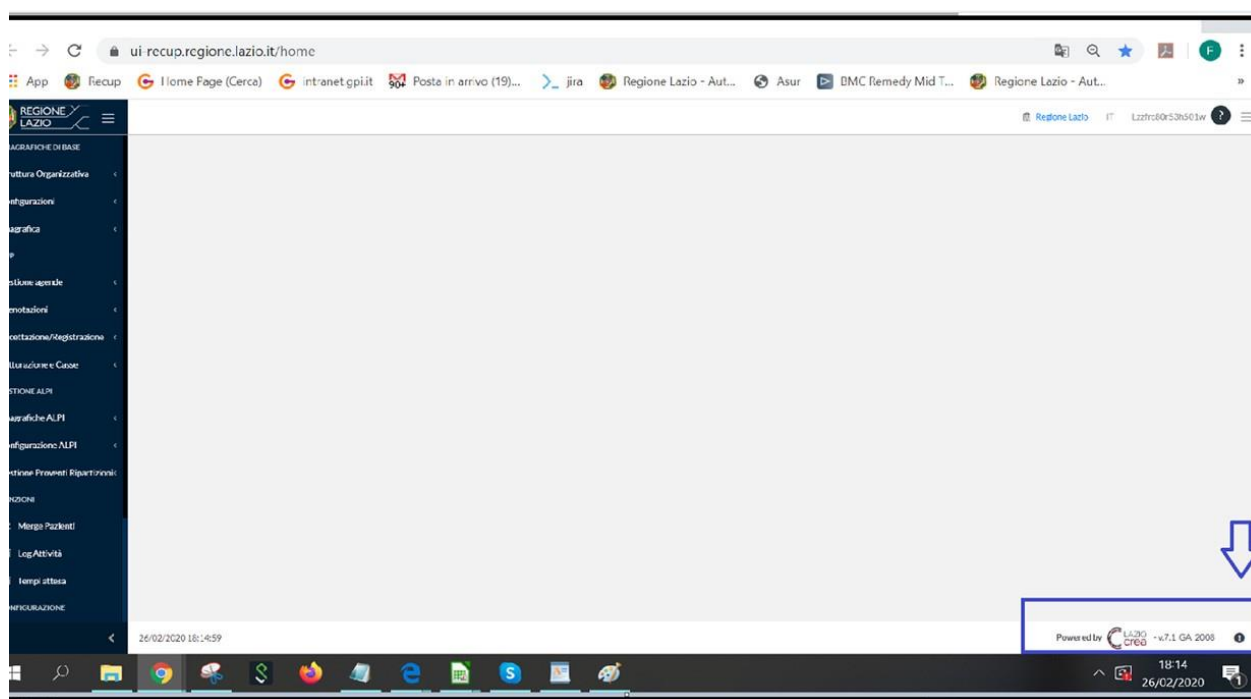
Tutte le segnalazioni saranno registrate nel sistema di ticketing Regionale e avranno un numero identificativo univoco, che potrà essere utilizzato per effettuare i solleciti e richiedere le informazioni.

2 ACCESSO ALLA FUNZIONE DI TRS

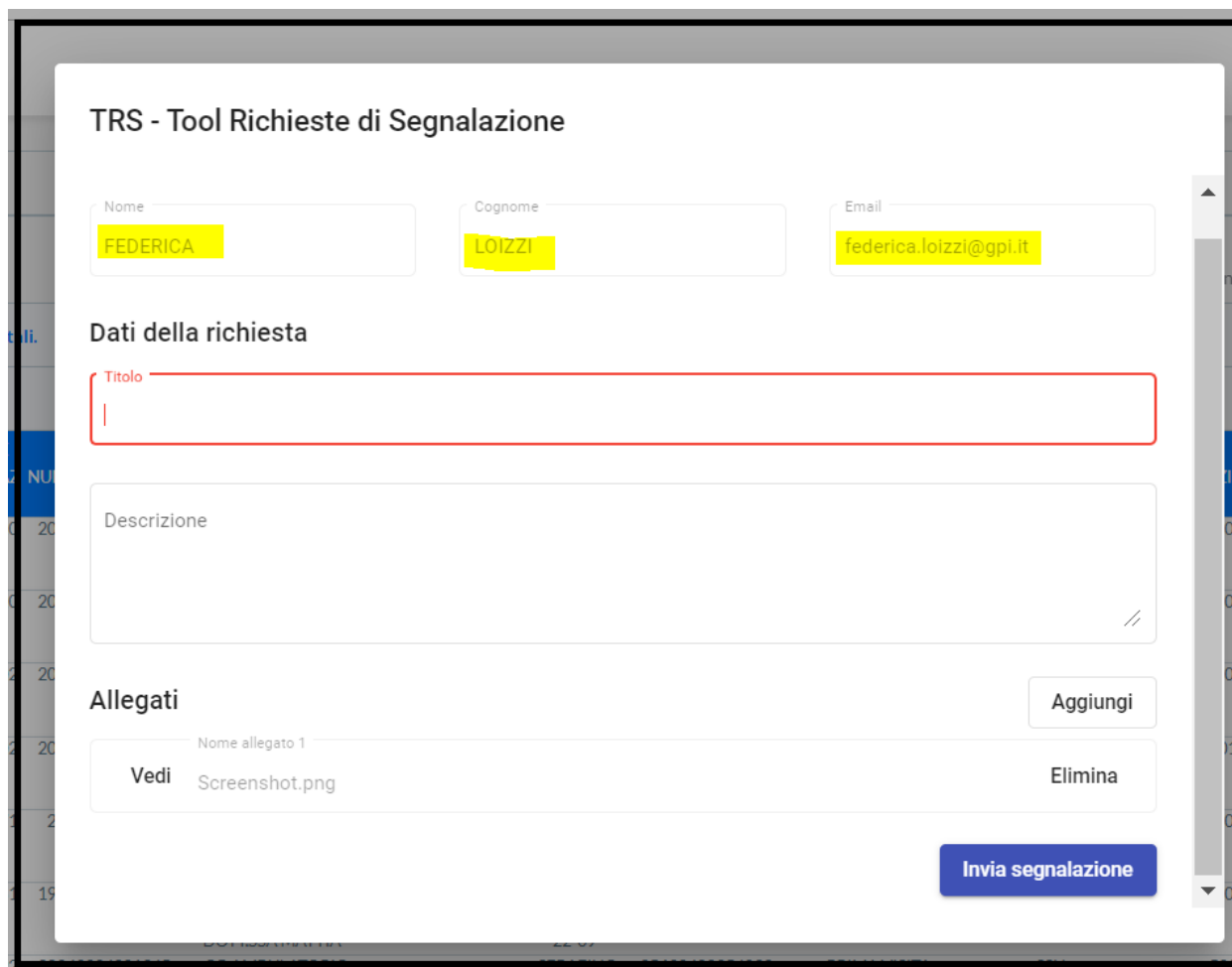
Dopo aver effettuato l'accesso al Sistema ReCup:

<https://ui-recup.regione.lazio.it>

le proprie credenziali cliccare con il mouse sul punto esclamativo , posto in basso a destra



Si aprirà una schermata, dove verranno mostrati i dati dell'utente autenticato sul Sistema che effettua la segnalazione (evidenziati in giallo)



TRS - Tool Richieste di Segnalazione

Nome: FEDERICA Cognome: LOZZI Email: federica.lozzi@gpi.it

Dati della richiesta

Titolo:

Descrizione:

Allegati

Nome allegato 1: Screenshot.png

Vedi Elimina

Aggiungi

Invia segnalazione

3 INSERIMENTO DI NUOVA SEGNALAZIONE

Per registrare una nuova selezione bisogna procedere alla compilazione della form proposta.

Devono essere inseriti seguente informazioni:

- **TITOLO** - per dare una breve denominazione al problema riscontrato;
- **DESCRIZIONE** - dove va dettagliata quanto più possibile la richiesta, per esempio indicando, dove applicabile, il caso specifico, il nome dell'agenda, il poliambulatorio, il nome del dottore etc. Possono essere anche degli allegati, cliccando la voce AGGIUNGI. Automaticamente alla segnalazione viene allegato lo schreeshot della schermata in uso.

Dopo aver effettuato la compilazione, si può premere il tasto **INVIA SEGNALAZIONE** (evidenziato freccia verde)

TRS - Tool Richieste di Segnalazione

Nome
FEDERICA

Cognome
LOIZZI

Email
federica.loizzi@gpi.it

Dati della richiesta

Titolo

Descrizione

Allegati

Nome allegato 1

Vedi Screenshot.png

Elimina

Aggiungi

Invia segnalazione

A questo punto sarà generato un codice ticket identificativo (come mostrato dall'immagine).

TRS - Tool Richieste di Segnalazione

Grazie per aver segnalato la problematica al nostro team di supporto!
L'identificativo di riferimento per il ticket appena creato è il seguente: **000000000056426**

Successivamente arriverà anche la notifica dell'apertura ticket sull'indirizzo email presente nella richiesta di segnalazione.



Il numero di segnalazione presente nella mail (evidenziato in rosso) è il numero di riferimento che si potrà utilizzare per i solleciti e richieste delle informazioni.