Fatto:

* Integrazione con Caleido per cliente Humanitas
* Nella dashboard table inserire vista Humanitas
* Nel nome del singolo cliente inserire link per apertura sistema di trouble ticketing (per es. GSD -> servicedesk.grupposandonato.it ecc.)
* La dashboard panel si può togliere
* Anche in altri tab i numeri presenti non risultano corretti. Effettuate verifiche in particolar modo con GSD. Su glpi vede e conteggia i ticket eliminati come se fossero in carico … per es. 6577 di gsd.
* Nella lista ticket inserire la colonna sollecito e prendere il dato dal singolo ticket (tabella)
* Nella lista ticket inserire colonna “ultima modifica” prendendola dall’eventuale data dell’ultima attività effettuata sul ticket
* Nella lista ticket inserire colonna “data di apertura”
* Aggiornamento dei dati in tempo reale (1 minuto max)
* Nella lista ticket inserire colonna “gruppi”

Da fare:

**Far controllare a Guerra che questi nomi ci siano tutti per avere questa situazione**

* Nella “situazione operatori” rendere il dato in forma tabellare:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SPOC - SERVICE DESK | | |  | ONSITE FDG | | |  | SPECIALISTI | | |
| NOME OPERATORE | ASSEGNATO | IN ATTESA |  | NOME OPERATORE | ASSEGNATO | IN ATTESA |  | NOME OPERATORE | ASSEGNATO | IN ATTESA |
| D'AQUILA DIEGO – U03909 |  |  |  | CHINAGLIA Claudia – u07428 |  |  |  | FACCENDA Loris – u01129 |  |  |
| MURA ANDREA – u03889 |  |  |  | BERTUCCIO Antonino – u07453 |  |  |  | LUNARDI Francesco – u01004 |  |  |
| NICOLI' CHRISTIAN – U03888 |  |  |  | FRANCHINA Giovanni – u07429 |  |  |  | PONTARA Massimo – u01005 |  |  |
| MENAFRA RICCARDO- U08893 |  |  |  |  |  |  |  | TOMASI Moreno – u01071 |  |  |
| RIGHINI PAOLO – U09541 |  |  |  |  |  |  |  | TONINA Michele – u01060 |  |  |
| AMAINA MAURIZIO – u04437 |  |  |  |  |  |  |  | MEZZINA Sergio – u05690 |  |  |
| REGOLI |  |  |  |  |  |  |  | PALUSA Sergio – u07599 |  |  |
| PAVONE EMANUALE – U08105 |  |  |  |  |  |  |  | AYBAR CRISCUOLO Carlos – u02337 |  |  |
| MORELLI MORELLI – u08039 |  |  |  |  |  |  |  | RALLO Pietro – u02361 |  |  |
| MONTUORO GIANLUCA – U01924 |  |  |  |  |  |  |  | LECCARDI Matteo – u01987 |  |  |
| BAIOCCHI GIANLUCA – U07867 |  |  |  |  |  |  |  | MEZZULLO Agostino – u01950 |  |  |
| GALLO MICHELE – u08785 |  |  |  |  |  |  |  | MATTIUZZO Mauro – u03029 |  |  |
| PETICCHIA DAVIDE – u08318 |  |  |  |  |  |  |  | VERDI Giuseppe – u02367 |  |  |
| FRANCO FRANCESCO – u07306 |  |  |  |  |  |  |  | BETTATI Andrea - u08543 |  |  |
| INCALZA ANTONIO - 04185 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| LACONI LUCA – U07578 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MITTEMPERGHER Roberto – u04022 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| GEROLA Andrea – u01007 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* Nella situazione clienti abbiamo bisogno di capire la logica utilizzata.  
    
  **Chiamare Guerra per la logica - Vincenzo chiama Gabriele / domani**
* Nei ticket non assegnati non tornano i dati … per es:

|  |  |
| --- | --- |
|  | REMHD0000000526261 |

Che risulta essere già evaso ed è relativo al 2017

**Chiamare Guerra per la logica - Vincenzo chiama Gabriele / domani**

* Inserire nella lista ticket un link per modificare e chiudere direttamente il ticket tramite dashboard senza entrare nel singolo sistema di trouble ticketing  
    
   **I sistemi applicativi: Remedy, GpiProducts, GLPI devono esporre un modo per poter passare ID TICKET ed entrare direttamente sulla maschera di gestione.  
  Remedy - richiesta alla Tomasi  
  GpiProducts - richiesta a E.Zanoni  
  GLPI - richiesta interna  
  una volta che per ciascun sistema viene fornita la modalità di accesso si può attivare il link.**
* Creare una visualizzazione ad hoc per la suddivisione di ticket e task in Caleido; la differenza tra ticket e task è che nel task è presente l’id attività. Ticket/Task - decidere come vedere la differenza in Lista Ticket (es. nuova colonna? altro?. Su Remedy esiste questo concetto, su GpiProducts solo i tickets, su Humanitas e Gruppo San Donato sono incidents(ticket)/problem(task)). Inserire colonna nel menù lista ticket con selezione task (riferimento caleido ID task) o ticket (serve per il solo Remedy).  
    
   **Chiamare Guerra per la logica - Vincenzo chiama Gabriele / domani  
  eventualmente chiedere a Sgrò**
* Inserire vista con operatori presenti/assenti come attuale dashboard sat (Riferimento Michele Tonina)  
    
   **Chiedere a Binni perchè non funziona**
* Successivamente: definire modo per visualizzare ticket in base allo sla - **non adesso**
* Successivamente: reportistica (definire eventuale altro prodotto – Qlikview?) - **non adesso**
* **Accesso al sistema sso** - **chiedere a chi gestisce Caleido**
* Nuova funzionalità:
* elenco delle funzionalità
* o voce di menù -> OK
* o voce di menù con funzionalità interna (es. solo i ticket di Tonina) … abbiamo provato ma non funziona. Probabilmente sbagliamo noi. Ci date un riscontro?  
    
  **installazione su vero ambiente**
* elenco profili. Si richiedono 3 profili:
* admin
* spoc
* operatore
* excel con mapping di quali funzionalità vede quale tipo di profilo
* Admin – deve vedere tutti i menù (successivamente vedrà anche la Reportistica che non vedrà lo SPOC)
* SPOC – deve vedere tutti i menù
* Operatore – deve vedere solo la lista ticket con i ticket solo assegnati a lui  
    
  **impostiamo cosi**
* excel con mapping di quale profilo ha quale utente. Qualche collega deve avere più profili (se possibile); in caso contrario fateci sapere che decidiamo come fare. Altra ipotesi è che gli operatori SPOC vedano tutto e nella lista ticket **facciano un filtro con il loro nome in modo che vengano elencati soltanto i ticket assegnati a loro**.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ADMIN** | **SPOC** | **OPERATORE** |
| Pacei | D'Aquila | D'Aquila |
| Faccenda | Mura | Mura |
| Cassanelli | Nicolì | Nicolì |
| Pedri | Baiocchi | Baiocchi |
| Incalza | Pavone Emanuela | Pavone Emanuela |
|  | Righini | Righini |
|  | Morelli | Morelli |
|  | Gallo | Gallo |
|  | Montuoro | Montuoro |
|  | Menafra | Menafra |
|  | Peticchia | Peticchia |
|  | Regoli | Regoli |
|  | Incalza | Incalza |
|  | Laconi | Laconi |
|  | Amaina | Amaina |
|  |  | Mittempergher |
|  |  | Gerola |
|  |  | Faccenda |
|  |  | Lunardi |
|  |  | Pontara |
|  |  | Tomasi |
|  |  | Tonina |
|  |  | Mezzina |
|  |  | Palusa |
|  |  | Aybar |
|  |  | Rallo |
|  |  | Leccardi |
|  |  | Mezzullo |
|  |  | Mattiuzzo |
|  |  | Verdi |
|  |  | Bettati |
|  |  | ….. |